



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

בפני כב' השופטת ד"ר איריס סרוק

התובעים

1. נאומוב גיאורגי
2. סמיון יושר
- ע"י ב"כ עו"ד מיכאל זילברברג

נגד

הנתבעים

1. שפילמן יאנינה
- ע"י ב"כ עו"ד תמרה פלג

2. חזן אלכסנדר
3. גולדשטיין אלכסנדר
- ע"י עו"ד משה ברגר

פסק דין

- 1
- 2 כללי
- 3 1. התובעים – סוכני ביטוח ("מגן") הגישו תביעה לפי חוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999,
- 4 בטענה לפיה הנתבעים 2-3 (סוכני ביטוח "דורות") עשו שימוש בלתי מורשה במאגר
- 5 לקוחותיהם, שלפי הנטען הועבר אליהם ב"גניבה" ע"י הנתבעת 1 – עובדת לשעבר במגן. אין
- 6 חולק כי הנתבעת 1 עבדה אצל התובעים מספטמבר 2009 ועד סוף שנת 2010, ובסמוך לאחר
- 7 מכן עברה לעבוד אצל הנתבעים. נטען כי לאחר שעברה, התובעים "החלו לראות בשטח
- 8 פעולות שונות המעידות כי הנתבעת 1 הפרה את חובת הסודיות שלה, וכי נהלי ושיטות
- 9 שיווק ייחודיות שפיתחו מופיעות לפתע אצל עובדי דורות" (ס' 14 לכתב התביעה המתוקן).
- 10 2. התובעים טענו כי חששם לגניבת לקוחות אומת כאשר עובדת אחרת, בשם רגינה קוגן,
- 11 סיפרה שראתה את הנתבעת 1 מעבירה למייל הפרטי שלה תיקיית מחשב בשם "תיקיה של
- 12 יאנה", ובד בבד מחקה אותה ממחשב מגן. נטען כי תיקיה זו הכילה מידע לגבי לקוחות (ס'
- 13 18 לכתב התביעה המתוקן). נטען כי הנתבעת 1 אמרה לגבי קוגן שבכוונתה לקחת רשימת
- 14 לקוחות (ס' 19 לכתב התביעה המתוקן). התובעים הדגישו כי לנתבעת 1 היתה גישה מלאה
- 15 למאגר הלקוחות של מגן (ס' 24 לכתב התביעה המתוקן).
- 16 3. התובעים ביקשו להכיר ברשימת הלקוחות שלהם כסוד מסחרי מוגן, שכן לטענתם מדובר
- 17 בלקוחות פעילים המשלמים פרמיות, והם מקפידים על שמירת הרשימה בסודיות (ס' 30
- 18 לכתב התביעה המתוקן). הודגש כי בעלי הדין הם מתחרים בפלח השוק של סוכני ביטוח
- 19 למבוטחים דוברי השפה רוסית (ס' 30 לכתב התביעה המתוקן).
- 20 4. הנתבעים הכחישו מכל וכל את הטענה לגניבת לקוחות או שימוש במאגר לקוחות של מגן
- 21 (למשל, ס' 51 לכתב ההגנה המתוקן). הנתבעים 2-3 הגישו תביעה-שכנגד, בו דרשו
- 22 מהנתבעים-שכנגד לפצותם לפי חוק עוולות מסחריות. לפי הנטען, הנתבעים-שכנגד פתחו



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 11-08-20722 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 במסע שיטתי לפגוע בשמם הטוב, ופנו ללקוחות של דורות בדרכי התחזות ורמיה, כדי
2 להעביר לקוחות אליהם. הנתבעים-שכנגד השיבו על כך, כי התביעה-שכנגד באה לעולם אך
3 כדי לשמש משקל נגדי לתביעה העיקרית, וכי מדובר בטענות סרק.
- 4 5. במישור הדיוני: מטעם התובעים הצהיר התובע 1 (נאומוב גיאורגי), העובדת גבי רגינה קוגן,
5 ומבוטח בשם צסיס אנטולי, וכן נחקרו מר פליקס מרמולד ואלכסנדר גולדשטיין האב.
6 בנוסף הוגשה חוו"ד מומחית של הגרפולוגית חווה יודפת, לאימות הצהרה שמסרה גבי קוגן
7 (ואשר תיבחן להלן). מטעם הנתבעת 1 הצהירה היא עצמה. מטעם הנתבעים 2-3
8 (והנתובעים-שכנגד) הצהירו הנתבע 2 (אלכסנדר חזן), וכן המבוטחים דינה בוגוסלבסקי,
9 נדז'דה בסנוב וזינאידיה פסוב. כל העדים נחקרו. ב"כ הצדדים סיכמו בכתב.
- 10 6. להלן אדון בטענות הצדדים כסדרן: אפתח בתביעה העיקרית, ולאחריה אדון בתביעה-
11 שכנגד. לשלמות התמונה יצויין כי ביום 29.2.2012 הוצא צו מניעה זמני לטובת התובעים,
12 בגדרה של החלטה המבוססת על ניתוח של הראיות-לכאורה ומאזן הנוחות.

התביעה העיקרית

טענות הצדדים

- 17 7. לטענת התובעים, הנתבעת 1 העתיקה שלא ברשות רשימה של לקוחות פעילים, והעבירה
18 אותה לשימוש הנתבעים 2-3, וזאת בד בבד עם התפטרותה מעבודה אצל התובעים, ומעבר
19 לעבודה אצל הנתבעים 2-3. מר גיאורגי הצהיר, כי הנתבעת 1 התפטרה ביוזמתה וללא
20 טענות (ס' 13 לתצהירו). לדבריו, "לא היה לנו כל סימנים או חשד כי הנתבעת כבר סגרה עם
21 דורות או כי גנבה את מאגר הלקוחות שהיה בפיקוחה" (ס' 15 לתצהירו). "סימנים ראשוניים
22 לבעיה היו לאחר שגילינו בשטח פניות ללקוחות שלנו כאשר לפונה... ישנו מידע רב על
23 פוליסות קיימות אשר נעשה בו שימוש כדי לבטל פוליסות שלנו ולהחתים את הלקוחות על
24 פוליסות חדשות" (ס' 20 לתצהירו).
- 25 8. העיקר, לפי הנטען, נחשף בשיחה עם רגינה קוגן, "שעבדה במקביל לנתבעת 1" (ס' 23
26 לתצהיר גיאורגי). מר גיאורגי הרחיב (ס' 24-26 לתצהירו):
- 27 "רגינה סיפרה על השיחה שהתקיימה עוד בסוף דצמבר בה אמרה לה הנתבעת 1,
28 שאחרי 15 לינואר היא עוזבת לסוכנות בשם "דורות" והיא מתכוונת לקחת רשימת
29 לקוחות איתה. למרבה הצער בשלב זה עדיין לא פנתה רגינה ולא הפנתה את
30 תשומת ליבנו לעניין.
- 31 רגינה סיפרה לי כי לנתבעת 1 הייתה במחשב תיקייה בשם "תיקיה של יאנה".
32 כאשר הנתבעת 1 עזבה היא העבירה את תוכן התיקייה למייל הפרטי שלה ומחקה
33 אותה ממחשבי הסוכנות. רגינה מסרה כי לפי בקשת הנתבעת 1 היא נכנסה בעבר
34 מספר פעמים לתיקיה לרשום עבור הנתבעת 1 שעות עבודה ובאותה הזדמנות
35 ראתה בתיקיה מידע לגבי לקוחות.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 גם לאחר שעזבה התברר כי הנתבעת 1 שמרה על קשר עם רגינה. בתחילת מרץ
2 2011 היא התקשרה "לשאול מה נשמע" ובאותה הזדמנות שאלה את רגינה האם
3 בוודאות התיקיה שלה נמחקה והוסיפה, כך אמרה לי רגינה: "לגבי הלקוחות אני
4 לא רציתי לעשות את זה, הם לא יודעים אם מי הם מתעסקים, עכשיו אני אעשה
5 להם את המוות. חוץ ממה שכבר לקחתי אני אקח הרבה יותר".
- 6 9. מר גיאורגי הדגיש כי לנתבעת 1 ולגב' קוגן היתה גישה מלאה למאגר הלקוחות של מגן (ס' 30).
7 הוא ציין כי המאגר כולל רק לקוחות פעילים המשלמים פרמיות (ס' 31). לטענתו,
8 הרשימה שגב' שפילמן העבירה לנתבעים 2-3 שימשה אותם לשידול לקוחות של התובעים
9 באופן שיטתי (ס' 35). התובע הוסיף וטען כי הנתבעים המשיכו לפנות ללקוחות מגן גם
10 לאחר שניתן צו המניעה הזמני (ס' 46 לתצהירו).
- 11 10. גב' קוגן, עדת התביעה העיקרית, אישרה כי במהלך עבודתה בסוכנות מגן עבדה במקביל
12 לנתבעת 1 (ס' 2 לתצהירה). לדבריה, "היא התלוננה הרבה שלא טוב לה והיא רוצה לעזוב"
13 (ס' 3). "גם אצלי וגם אצל יאנינה היתה גישה מלאה למאגר לקוחות הסוכנות... מדובר
14 ברשימה מפורטת מאוד הכוללת את כל פרטי לקוח וכל פרטי הביטוח" (ס' 4). "היתה ליאנה
15 במחשב תיקיה בשם תיקיה של יאנה. כאשר היא עזבה היא העבירה אותה במייל הפרטי
16 שלה ומחקה מהמחשב... אני ראיתי בוודאות שיש בתיקיה מידע לגבי לקוחות... לפני שהיא
17 עזבה היא יותר מפעם אחת אמרה שהיא עוזבת ולפני שהיא הולכת היא רוצה לקחת רשימת
18 לקוחות. היא סיפרה שהיא עוברת לעבוד בסוכנות בשם דורות ... היא אמרה שהיא
19 מתכוונת לקחת רשימת לקוחות איתה" (ס' 5-6 לתצהירה).
- 20 11. התובעים ביקשו מגב' קוגן להיבדק בפוליגרף על אמיתות גרסתה (ס' 29 לתצהיר גיאורגי).
21 התובעת חתמה על "הצהרה", שנמסרה לבדיקת הגרפולוגית חווה יודפת (ביום 31.8.2011).
22 בהצהרה נרשם כך:
- 23 "אני הח"מ מצהירה בזאת כי: בסוף דצמבר 2010 בשיחה שהייתה לי בעבודה במגן
24 סוכנות לביטוח עם יאנינה, היא סיפרה לי שהיא רוצה לעזוב ושהיא עוברת לעבוד
25 בסוכנות "דורות" באשדוד. לאחר מכן, בשיחה אחרת יאנינה אמרה לי שהיא רוצה
26 לקחת להם כמה תיקי לקוחות.
- 27 לאחר שיאנינה עזבה (תחילת מרץ 2011) היא התקשרה ואמרה לי: הם לא יודעים עם
28 מי הם מתעסקים. אני אעשה להם את המוות וחוף ממה שלקחתי אקח עוד.
29 פעם אחרונה שקיבלתי מאייל מיאנינה הייתה בתחילת אוגוסט 2011.
30 זו גירסתי הכנה ואמיתית עליה אני מוכנה להיבדק בפוליגרף".
- 31 בחווה"ד של גרפולוגית "נמצא כי הנבדקת דוברת אמת" (ר' חו"ד מיום 31.8.2011).
- 32 12. הנתבעים ביקשו לדחות מכל וכל את הטענה ל"גניבת לקוחות". הנתבעת 1 העידה כי ביקשה
33 לעזוב את עבודתה אצל התובעים משום שנדרשה על ידם לבצע פעולות "אשר עמן לא הייתי
34 שלמה בלשון המעטה" (ס' 5 לתצהירה). לדבריה, מצב בריאותה נפגע בשל הלחצים
35 והדרישות הבלתי כשרות שהתובעים הפעילו עליה (ס' 10). לכן נאלצה להודיע על סיום



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 עבודה, ביום 2.1.2001 (ס' 11 לתצהיר). הנתבעת 1 טענה כי התובעים מאנו לכבד את
2 זכויותיה כעובדת, ואף הילכו עליה אימים, ולכן הגישה נגדם תביעה בבית הדין לעבודה (ס'
3 16-13 לתצהירה). לדבריה, טענות התובעים בהליך דנא אינן אלא מעשה נקמה בעקבות
4 התביעה שהגישה (ס' 37 לתצהירה).
- 5 13. אשר לטענה בדבר "גניבת לקוחות", הנתבעת 1 הצהירה: "לא גנבתי כל מאגר לקוחות של
6 התובעים, לא גנבתי טפסים מקוריים המכילים פרטים חשובים ביותר ביחס ללקוחות
7 כנטען כנגדי, ולא העברתי כל מאגר לקוחות של התובעים אל הנתבעים 2-3. טענות אלו
8 פשוט אינן נכונות ואני מכחישה אותן מכל וכל" (ס' 21 לתצהירה). בענין התיקה שהחזיקה
9 במחשב, הנתבעת הסבירה (ס' 109 לתצהירה):
10 "אכן היתה לי תיקייה פרטית במחשב במקום עבודתי אצל התובעים.
11 אלא שבתיקייה זו היו מספר תיקיות נפרדות וביניהן היו בין היתר תיקיית שעות
12 עבודה / דברים אישיים שלי / הסכמים ביני לבין התובעים וכד'."
13 בין התיקיות היתה גם תיקייה שניתן לה שם "תיקיית לקוחות" אלא שבתיקייה זו
14 כפי שהעדתי בעדותי ביום 2/2/12 בפני ביהמ"ש הנכבד בהליך צו המניעה הזמני, ...
15 בתיקה שלי היה תת תיקיה קטנה עם דפים פזורים לא רלוונטיים שלא ידעתי
16 איפה לשייך אותם בלקוחות, כי לא היה רשום ת.ז., לפעמים היה חסר שם
17 משפחה. שמרתי אותם שם כדי שאדע אחר כך לאן לתייק, היו חצאי דפים, לא
18 משהו מוגדר, וכשאני מחקתי את התיקייה הזו שלא רציתי שיסתכלו, היו
19 משכורות שלי, פחדתי שיקחו את הדברים ויעשו בהם, בטעות מחקתי את התיקה
20 הזו, זה הכל נעשה בטעות ולא לקחתי שום דבר...
21 ובהמשך העדתי בחקירה חוזרת: "...היה דף – רשום מבקש לבטל, מבקש לבדוק, זה
22 כל מיני דפים בלי לפעמים שמות משפחה, לא יודעים למי לשייך, אין ת.ז. גם לא
23 יודעים לשייך, דפים שלקוחות בעצמם היו מגיעים למשרד ולא הייתי יודעת איך
24 לשייך...".
- 25 14. הנתבעת 1 הוסיפה (בס' 116-117 לתצהירה): "עם סיום עבודתי אצל ה[נתובעים], אכן
26 מחקתי את התיקה האישית שלי במחשב עליו עבדתי, לנוכח העובדה כי בתיקה זו היו
27 כאמור דברים אישיים שלי ובעיקר לנוכח העובדה כי כל המסמכים האישיים שלי נערכו על
28 תוכנה מסוג DOS אשר בקלות ניתן היה לשנותם... לפיכך מחקתי את כל התיקה באופן
29 קטגורי, ואכן לאחר סיום עבודתי אצל ה[נתובעים] ביקשתי לוודא עם הגב' רגינה כי התיקה
30 האישית שלי איננה קיימת עוד במחשב... בדרך זו נמחק אף אותו הקובץ שניתן לו השם
31 רשימת הלקוחות, אשר גב' רגינה, על אף שטענה שלא נכנסה לקובץ, ידעה לאמר כי היו בו
32 שמות ותעודות זהות. ... לא היו בו לא מאות ולא עשרות שמות, אלא הרבה פחות ומדובר
33 בקובץ אשר הכיל פרטים חלקיים ביותר, בלתי מדויקים על מספר לקוחות מצומצם".
- 34 15. הנתבעת 1 ציינה כי לאחר סיום עבודתה אצל התובעים עבדה במשך מספר ימים מצומצם,
35 להתנסות, בסוכנות "סט בר", ורק ביום 1.2.2011 התחילה לעבוד אצל הנתבעים 2-3 (ס'



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 101-100 לתצהירה). היא הצהירה שלא הביאה עמה לעבודה אצל הנתבעים כל רשימת
2 לקוחות (ס' 69 לתצהירה). בענין שיחותיה אם גב' קוגן אמרה, כי "כל שסיפרתי לרגינה
3 בתקופת עבודתי בשירותי התובעים הוא כי רע לי וכי אני מאוד הייתי רוצה לעזוב לכל
4 מקום שהוא, רק לעזוב... לא יכולתי להצהיר בפני רגינה בסוף דצמבר 2010 על מעברי
5 לעבודה בשירותיהם של הנתבעים פשוט כי ההזדמנות לעבוד אצל הנתבעים באותה העת
6 כלל לא נקרתה בדרכי. האפשרות שניתנה לי לעבוד בשירותי הנתבעים 2-3 נולדה רק לאחר
7 שכבר עזבתי את עבודתי אצל התובעים" (ס' 111-112 לתצהירה).
- 8 16. הנתבע 2 הכחיש מכל וכל את הטענה ל"גניבת לקוחות" או שימוש במאגר לקוחות של
9 התובעים. לדבריו, הוא פגש בנתבעת 1 רק לאחר שזו כבר סיימה לעבוד אצל התובעים,
10 "ובשעה שעבדה בסוכנות ביטוח סט בר באשדוד" (ס' 7 לתצהירו). "שפילמן אינה סוכנת
11 ביטוח וככל הידוע לי לא עברה כל הכשרה ככזו. במגן עבדה כפקידה. יתרה מכך, למיטב
12 ידיעתי עבדה שפילמן במגן בתחום הביטוחים האלמנטריים ובדורות היא עובדות בתחום
13 ביטוחי החיים ששונה בתכליתו. השוני הוא כה רב עד שגם אילו נחשפה שפילמן למידע
14 מתחום הביטוחים האלמנטריים, לא ניתן לעשות בו שימוש מכל סוג בתחום ביטוחי החיים.
15 שפילמן מעולם לא הציגה לנו רשימת לקוחות שהיא ו/או מסמכים כלשהם. לא הציעה דבר
16 שכזה וגם אילו היתה מציעה, היינו מסרבים לכך בתוקף" (ס' 7 לתצהירו).
- 17 17. הנתבע 2 הוסיף, כי התובעים הם מתלמדים לשעבר בסוכנות דורות, בה עבדו בין השנים
18 2005-2001 (ס' 2 לתצהירו). לדבריו, "יושר ונאומוב עבדו בתחום ביטוחי חיים מול חברת
19 הביטוח מנורה, על בסיס תיק לקוחות שלי הרשום על שמי ונבנה על ידי כבר שנים קודם
20 לכן. בהמשך עבדו יושר ונאומוב בתחום הביטוחים האלמנטריים מול חברת הביטוח כלל,
21 על בסיס תיק לקוחות שגם הוא רשום על שמי והינו רכושי מימים ימימה" (ס' 2 לתצהירו).
22 התובעים יצאו לדרך עצמאית בשנת 2005 (ס' 3 לתצהירו). לפי הנטען, הנתבעים סייעו להם
23 בתחילת דרכם, בכך שאיפשרו להם לעבוד עם לקוחות שהתובעים עזרו בגיוסם בתקופת
24 ההתלמדות בדורות (ס' 4 לתצהיר אלכסנדר חזן). נוכח היסטוריה תעסוקתית זו, נטען כי
25 "רובם הגדול של הלקוחות שנאומוב מציג בטבלה בתצהירו הינם לקוחות שלנו הרבה לפני
26 ינואר 2011 (המועד שבו שפילמן עזבה את עבודתה אצל התובעים)" (ס' 8 לתצהיר הנתבע 1).
- 27 18. על רקע סקירת טענות הצדדים, עולה השאלה העומדת להכרעה: האם הנתבעת 1 נטלה
28 מהתובעים רשימת לקוחות והעבירה אותה לשימוש הנתבעים 2-3? זוהי שאלה שבעובדה.
29 כפי שייראה להלן, המסקנה היא בשלילה.

30

31

דיון והכרעה

- 32 19. מן התשתית הראייתית עולה כי הנתבעת 1 ניהלה, במחשב אצל התובעים, תיקיה אישית
33 בשם "תיקיה של יאנה". עדת התביעה, גב' קוגן, העידה: "היתה ליאנה במחשב תיקיה בשם
34 התיקיה של יאנה" (ס' 5 לתצהירה). גב' קוגן ידעה על תיקיה זו, משום ששתי העובדות
35 חלקו מחשב משותף (גב' קוגן: "היה לנו מחשב אחד"; פ' ע' 72 ש' 28). גב' קוגן ידעה



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 שהנתבעת שומרת בתיקה זו קבצים אישיים שונים, כגון קובץ שעות עבודה, והיא אף
2 התבקשה ע"י יאנה 3-4 פעמים לעדכן את קובץ שעות העבודה (עדותה של קוגן, פי ע' 72 ש'
3 2-1, 30-36).
- 4 20. הנתבעת 1 אישרה שניהלה על המחשב "תיקה של יאנה", שם שמרה מסמכים אישיים
5 שונים: "אכן היתה לי תיקיה פרטית במחשב במקום עבודתי אצל התובעים. אלא שבתיקה
6 זו היו מספר תיקיות נפרדות וביניהם היו בין היתר תיקית שעות עבודה/דברים אישיים
7 שלי/הסכמים ביני לבין התובעים וכו'". (ס' 109 א'-ב' לתצהירה). אשר לתיקית הלקוחות,
8 לדבריה דובר ב"תת תיקיה קטנה עם דפים פזורים לא רלוונטיים שלא ידעתי איפה לשייך
9 אותם בלקוחות, כי לא היה רשום ת.ז. לפעמים היה חסר שם משפחה. שמרתי אותם שם
10 כדי שאדע אחר כך לאן לתייק, היו חצאי דפים, לא משהו מוגדר" (ס' 109 ג' לתצהירה).
11 בחקירתה חזרה והעידה באופן עקבי: "היו דפים של כל מיני נושאים מפוזרים שקשורים
12 ללקוחות, אבל לא רשימת לקוחות ולא משהו מוגדר" (פי מיום 20.2.2012, ע' 20 ש' 18-19).
13 לדבריה: "אין לי שום רשימת לקוחות... לא היה לי רשימת לקוחות במחשב" (שם, ש' 13,
14 16).
- 15 21. גב' קוגן לא נכנסה ל"תיקה של יאנה", פרט למספר פעמים בהם התבקשה לעדכן את שעות
16 העבודה של יאנה (עדותה בפי ע' 73 ש' 3-6). גב' קוגן ראתה את יאנה עובדת על התיקה,
17 וראתה שמוחזק בה גם קובץ אקסס עם תיקי לקוחות (פי ע' 73 ש' 10-12): "כפי שאמרתי
18 היו שם תיקי לקוחות, קובץ משכורות ופרטי גביה... בקובץ אקסס. אני פשוט ראיתי את
19 הקובץ, אבל לא נכנסתי לשם (ההדגשה הוספה)". ודוקו: גב' קוגן לא עבדה על קובץ זה;
20 היא גם לא נכנסה לתוך הקובץ; ממילא אין בעדותה כדי לאשר שבתיקה אמנם הוחזקו
21 נתונים סדורים של לקוחות, וזאת להבדיל ממסמכים אקראיים שונים שלפי עדותה של
22 הנתבעת 1 - המתינו לתיוק.
- 23 22. אין חולק כי עם סיום העבודה אצל התובעים, הנתבעת העבירה את "התיקה של יאנה"
24 למייל הפרטי שלה, ומחקה תיקיה זו מהמחשב במקום העבודה. הנתבעת הסבירה: "עם
25 סיום עבודתי אצל ה[תובעים], אכן מחקתי את התיקה האישית שלי במחשב עליו עבדתי,
26 לנוכח העובדה כי בתיקה זו היו כמה דברים אישיים שלי ובעיקר לנוכח העובדה כי כל
27 המסמכים האישים שלי נערכו על תוכנת DOS אשר בקלות ניתן לשנותם. כך גם על חלק
28 מהמסמכים התנוססה חתימתי ואני ביקשתי להימנע ממצב בו יערכו שינויים במסמכים
29 אלו. לפיכך מחקתי את כל התיקה באופן קטגורי ואכן לאחר סיום עבודתי אצל המבקשים
30 ביקשתי לוודא עם הגב' רגינה כי התיקה אישית שלי איננה קיימת עוד במחשב ממנו נהגתי
31 לעבוד אצל ה[תובעים]" (ס' 116 לתצהירה). אני נותנת אמון בעדות זו, שהרי הנתבעת 1
32 סיפרה, לפי תומה, שאכן העבירה קבצים שונים למייל הפרטי שלה, וזאת מבלי שהוטחו
33 נגדה ראיות חפציות.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

23. זאת ועוד: אני מקבלת את עדות הנתבעת 1, לפיה עזבה את עבודתה בטריקת דלת. טענה עובדתית זו נתמכת בכתב התביעה שהגישה כנגד התובעים בבית הדין לעבודה (נספח ג' לתצהירה). הנתבעת 1 העידה: "התובעים נהגו בדרך של הפעלת לחץ בלתי הולים ובלתי כשר עלי, כי באם לא אפעל עפ"י הוראותיהם המדוייקות והמפורשות, הרי שאפוטר לאלתר ללא תשלום זכויותי הסוציאליות והנוספות" (ס' 6 לתצהירה). חיזוק לכך שזו היתה טענתה בזמן אמת מצוי בעדותו של אלכסנדר גולדשטיין:
- "ש. שאלת אותה למה היא עזבה שם? ... ת. היא ענתה שלאחרונה לא התייחסו אליה טוב ביקשו ממנה לעבוד שעות מטורפות, ביקשו ממנה לעשות דברים כמו זיוף חתימות, להתקשר בשם הלקוחות, להזדהות בשם הלקוחות לכל מיני מוסדות, וזה לא היה לרוחה. לחצו עליה וצעקו עליה, היא פיתחה כל מיני מחלות" (פי' מיום 2.2.2012, ע' 24 ש' 26-28).
24. נראה, אם כן, כי בניגוד לטענתו של מר גיאורגי (בס' 13 לתצהירו), ההתפטרות נעשתה באוירה לא נעימה ובחוסר אמון. ואמנם, התובעים החתימו את הנתבעת עם עזיבתה על התחייבות לשמירת סודיות (ס' 19 ונספח ו' לתצהירו של מר גיאורגי). על רקע חוסר אמון ששרר בין הצדדים, מסתברת היא טענת העובדת, שביקשה למחוק מהמחשב את התיקיה האישית שלה. היא חזרה וציינה כי בתיקיה זו החזיקה מסמכים בעלי אופי אישי, "כגון הסכמים ביני לבין התובעים, כגון העתק תעודת הבגרות שלי, קורסי לימוד אליהם נרשמתי וכד" (ס' 109ה' לתצהירה). "היה שם תעודת בגרות שלי, צילום ת.ז. שלי, סיכום שעשיתי לגבי העבודה שלי בחודש 12. חששתי שיקחו את החתימה שלי מהסיכום וישתמשו בה לזיוף מסמכים. ש. לשאלת בית המשפט – למה חששת מזיוף? ת. כי היו הרבה מקרים שהיו עושים את זה במשרד – היו לוקחים על הצהרות בריאות, חתימות של אנשים, היו הרבה זיופים, פחדתי שיקחו וישימו את זה כשלא רציתי" (פי' מיום 2.2.2012 ע' 20 ש' 25-29).
25. הנה כי כן, הנתבעת 1 ניהלה אצל התובעים תיקיה אישית במחשב; במועד עזיבתה העבירה את התיקיה למייל פרטי, ומחקה אותה ממחשב התובעים. ואולם בכך אין משום הוכחה שהנתבעת נטלה מאגר לקוחות של התובעים:
- א. לא הוכח שבתיקיה האישית הוחזקו נתונים מסודרים של מאגר לקוחות, וזאת להבדיל ממסמכים אקראיים כאלה או אחרים. גב' קוגן – עדת התביעה העיקרית – הודתה שלא טיפלה בתיקיה זו, ושלא נכנסה לקובץ הרלבנטי. ממילא עדותה אינה אלא השערה, ואין בה כדי לאשש באופן אובייקטיבי את חשדם של התובעים.
- ב. מר גיאורגי לא ראה את התיקיה שלא יאנה, ולא ידע לספר מה יש בה (ר' למשל עדותו בפי' ע' 22 ש' 25-30). הוא לא ראה מה יאנה העבירה במייל ("ש. אז לא ראית את יאנה לוקחת ממך את המסמכים? ת. אני באופן אישי לא ראיתי את יאנה"; פי' ע' 18 ש' 12-2). כל עדותו בנקודה זו נשענת על עדות שמועה -- דברים ששמע מגב' קוגן: "נאמר לי ע"י רגינה שקיימת תיקיה של יאנה שנכנסה אליה כמה פעמים כדי לעדכן את המשכורות וראתה את הקבצים שלנו ושיאנה שלחה את זה למייל



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 הפרטי שלה... " (פי' עי' 17 ש' 22-23). ואולם, כאמור, גבי קוגן הודתה שהיא עצמה לא
2 נכנסה לקובץ הלקוחות.
3 ג. וראו בהקשר זה גם את ס' 25 לתצהיר גיאורגי:
- 4 "רגינה סיפרה לי כי לנתבעת 1 הייתה במחשב תיקייה בשם "תיקייה של
5 יאנה". כאשר הנתבעת 1 עזבה היא העבירה את תוכן התיקייה למייל
6 הפרטי שלה ומחקה אותה ממחשבי הסוכנות. רגינה מסרה כי לפי בקשת
7 הנתבעת 1 היא נכנסה בעבר, מספר פעמים לתיקייה לרשום עבור הנתבעת 1
8 שעות עבודה ובאותה הזדמנות ראתה בתיקייה מידע לגבי לקוחות".
9 לפי דברים אלה, בתיקייה של יאנה היה "מידע לגבי לקוחות", הא ותו לא. והנה,
10 הנתבעת 1 לא חלקה על כך שאמנם שמרה בתיקייה שלה מסמכים שונים של
11 לקוחות; ואולם לדבריה לא היה מדובר ברשימות מסודרות, אלא אך במסמכים
12 אקראיים שהמתינו לתיק.
- 13 ד. מר גיאורגי לא ידע להגדיר מה בדיוק נגב: בתצהירו טען כי הנתבעת גנבה את
14 "מאגר הלקוחות" (ס' 4). אך מה בדיוק הכיל המאגר? כיצד הוא נראה? אילו
15 פרטים הוא כלל? תשובותיו של מר גיאורגי בענין זה היו מבולבלות ובלתי עקביות.
16 כך, בס' 9 לתצהירו טען: "בשנת 2008 רכשנו... את כל הלקוחות בחברת מנורה
17 (רצ"ב הודעה על העברת תיק נספח א)". ואולם לתצהיר לא צורפה רשימת
18 לקוחות. מר גיאורגי נשאל למה לא צירף את רשימת הלקוחות, וענה: "אין
19 רשימה" (פי' עי' 11 ש' 16-20). גם בהמשך אמר: "אין רשימה. רשימה לא קיימת.
20 קיים מספר סוכן... שעבר לטיפול. לא קיימת רשימה. זה לקוחות שטיפלתי בהם
21 משנת 2003 ויושר טיפל בהם משנת 2000" (פי' עי' 11 ש' 32-33).
- 22 ה. בהמשך החקירה, מר גיאורגי טען כי הנתבעת לא נטלה רשימה של לקוחות, אלא
23 ש"היא גנבה משהו אחר לגמרי – רשימה של פוליסות... מה שהיא גנבה זה רשימת
24 לקוחות עדכנית עם מספרי פוליסות וחברת ביטוח הראל, שלא קשורים למנורה
25 וגם של פניקס שלא קשורים למנורה וגם מחברת ביטוח אליהו. ואחרי זה הם
26 השתמשו בכל התיק הזה ועשו את מה שעשו. ש... מה היא גנבה פוליסות או
27 לקוחות? ת. רשימה של פוליסות, פרטי כרטיסי אשראי ופרטים רבים אחרים" (פי'
28 עי' 12 ש' 7-13). ואולם התובעים לא הציגו רשימת לקוחות או רשימת פוליסות
29 הכוללת פרטי אשראי או פרטים אחרים.
- 30 ו. כאמור, התובעים החתימו את הנתבעת 1 על "נספח סודיות", עם התפטרותה
31 (נספח ו' לתצהיר גיאורגי). אם אמנם היתה לנתבעת גישה למאגר לקוחות של מגן,
32 הדעת נותנת כי הדבר היה מקבל ביטוי מפורש בנספח זה. ואולם מדובר בטופס
33 כללי, שאין בו אזכור למאגר לקוחות אלקטרוני או ל"תיקייה של יאנה". ודוק:
34 עצם החתמת העובדת על נספח סודיות מלמדת על תחכום מצד התובעים. היעלה



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 10545/09-11-08-20722 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 על הדעת שנתנו לנתבעת 1 גישה חופשית ל"מאגר לקוחות", מבלי שפיקחו על
2 פעולותיה בו? היתכן שהותירו ענין זה ללא הסדרה?
- 3 26. הנה כי כן, אין לפנינו אלא השערה אודות גניבה של רשימת לקוחות, שצמחה על רקע
4 האוירה הטעונה בעת סיום יחסי העבודה. השערה זו נמצאה בלתי מבוססת. ראשית, התובע
5 לא ידע להסביר מה בדיוק "נגנב". שנית, ההשערה התבססה על דברים שגב' קוגן אמרה
6 למר גיאורגי בענין "התיקיה האישי של יאנה"; אך דברים אלה התבררו כבלתי מספקים.
7 אף שהתיקיה של יאנה הכילה מסמכים שונים הקשורים ללקוחות, לא הוכח שהחזיקה שם
8 רשימה סדורה כלשהי של לקוחות או של פוליסות, להבדיל ממסמכים אקראיים.
- 9 27. גב' קוגן העידה כי יאנה, "לפני שהיא עזבה, היא יותר מפעם אחת אמרה שהיא עוזבת ולפני
10 שהיא הולכת היא רוצה לקחת רשימת לקוחות... היא אמרה שהיא מתכוונת לקחת רשימת
11 לקוחות איתה" (ס' 6 לתצהירה). דברים ברוח זו מופיעים גם בהצהרה של גב' קוגן,
12 שנמצאה אמינה ע"י הגרפולוגית (ר' חווה"ד וה"הצהרה" הנספחת לו). ואולם בנסיבות
13 הענין ניתן לקבוע ברמה גבוהה של הסתברות, כי דובר באמירות סתמיות שנאמרו בעידנא
14 דריתחא, אגב מצב רוחה העגום של הנתבעת 1 בעת שהתפטרה מסוכנות מגן. גב' שפילמן
15 חשה פגועה וכעוסה. לכן אמרה: "אני אעשה להם את המוות" (ר' בהצהרה של גב' קוגן).
16 והלא אם באמת תכננה לבצע מהלך של גניבת לקוחות, האם היתה מדווחת על כך בקול רם?
17 28. סיכומה של נקודה זו: התשתית הראייתית שהציגו התובעים, לרבות עדותה של גב' קוגן,
18 אינה מבססת את הטענה אודות נטילת מאגר לקוחות של התובעים על ידי הנתבעת 1.
- 19 29. זאת ועוד -- וזוהי נקודה עיקרית: כפי שיתברר מייד, התובעים לא הוכיחו שהנתבעים
20 השתמשו במאגר לקוחות של מגן או ששידלו לקוחות של מגן לעבור לעבוד עם דורות. בראש
21 ובראשונה יצוין כי "רשימת הלקוחות" שהציגו התובעים (6,420 שמות, המשתרעים על 136
22 דפים) – רשימה זו כוללת שם ומס' תעודת זהות בלבד. אין בה פרטי התקשרות כלשהם
23 (כתובת, מקום עבודה, מספרי טלפון, דוא"ל). אין בה פרטים אישיים (תאריך לידה, מצב
24 אישי, השכלה, מקום עיסוק וכיו"ב). אין בה שום מידע אודות סוג הביטוח שנעשה
25 באמצעות מגן (ביטוח רכב? תאונות אישיות? ביטוח חיים?). אין בה זכר למועד עריכת
26 הביטוח, למיחות חברת הביטוח, לסכומי הפרמיות ולמהלכי גביה. למעשה, אין ברשימה זו
27 כל סימן הקושר בין השמות המופיעים על דרך הסתם לבין סוכנות מגן, ואשר מאפשר
28 לזהותה כמאגר לקוחות של התובעים.
- 29 30. ודוקו: הרשימה הנ"ל סיפקה את דרישת הראיה-לכאורה לצרכי הסעד זמני; ואולם אין בה
30 כדי לספק את רמת הדרישה הראייתית הנדרשת בהליך העיקרי. הרשימה נותרה כללית
31 ובלתי מפורטת. אשר על כן, התובעים לא הרימו את הנטל להוכיח שמדובר ב"מאגר
32 לקוחות" פרטי וייחודי ושאיננו נחלת הכלל, כנדרש להגנה עליו כסוד מסחרי (והשוו: ע"א
33 10545/09 בטאן ואח' נ' Integra Microsystems 1988 Inc ואח', מיום 1.3.2012, בס' 10



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 לפסק-דינה של כב' הש' אי חיות; ע"ע 1141/00 הר זהב שירותי מזון בע"מ ואח' נ' פוד ליין
2 בע"מ ואח', פד"ע לח 72, בע' 79-81, מיום 19.9.2002, כב' הנשיא דאז ס' אדלר).
- 3 31. מר גיאורגי טען כי הנתבעים פנו באופן שיטתי ללקוחות מגן, לאחר שניתן צו המניעה הזמני
4 (ביום 29.2.2012), ופירט 35 מקרים (ר' הטבלה בס' 46 לתצהירו). ואולם אף אחד מהאנשים
5 המופיעים בטבלה לא זומן להעיד (פרט לאחד בשם אנטולי צסיס, שענינו יידון להלן).
- 6 א. **טוקמן בוריס (1)** – מר גיאורגי צירף טופס "בקשה לשינוי סוכן/יפוי כח לקבלת
7 מידע", שלכאורה נחתם ע"י בוריס טוקמן ביום 2.9.2011. מועד זה קדם לצו
8 המניעה הזמני (נספח ט' לתצהירו). לא הוכח שתאריך מינוי הסוכן הוא "פיקטיבי"
9 (כטענה בס' 111 לסיכומי התובעים). לפי רישומי הפקס, הטופס העבר לחב' הביטוח
10 כבר ביום 16.10.2011. אלכסנדר חזן הצהיר כי מדובר בלקוח ותיק של דורות לפי
11 פוליסה מיום 1.11.1997 (ר' תצהירו בבקשה 25). המבוטח לא זומן להעיד כדי
12 להבהיר את מהלכיו.
- 13 ב. **פוליאק יורי (2)** – מר גיאורגי טען כי הנ"ל רכש פוליסה בהכשרת היישוב דרך דורות
14 ביום 2.11.11, ובמקביל העביר לתובעים בקשה לביטול פוליסה (נספח י' לתצהירו).
15 מדובר במועד שקדם לצו המניעה הזמני. אלכסנדר חזן הצהיר שמדובר בלקוח
16 ותיק של דורות, לפי פוליסה מיום 1.6.2006 (ר' תצהיר ותצהיר משלים בבקשה 25).
17 גם כאן, המבוטח לא זומן להעיד.
- 18 ג. **בסנוב (קונובלוב) נדג'דה (3)** – מר גיאורגי הצהיר כי "הלקוחה העבירה בקשה
19 לביטול שנערכה ע"י אחד מעובדי ה[נתבעים]... מבדיקה שלי הבקשה התקבלה
20 ועברה למערכת סליקה בפניקס ב- 24.10.11". צורף נספח יא' – בקשה לביטול
21 פוליסה מיום 1.9.2011 בחתימה של בסנוב נדז'דה. מועד זה נופל לפני צו המניעה
22 הזמני. כך או אחרת, מתברר כי מדובר בלקוחה של דורות. ר' דיון בענינה להלן,
23 במסגרת התביעה-שכנגד.
- 24 ד. **ממיסטלוב סמיון וממסיטלוב לוב סופיה (4)** – מר גיאורגי טען כי תאריך מינוי
25 הסוכן, 14.8.2011, הוא "פיקטיבי", והפנה לטופס נספח יב'. הפניה לחב' הפניקס
26 שוגרה לכאורה בפקס מיום 2.10.2011 – לפני צו המניעה הזמני (בנספחי יב'
27 לתצהיר גיאורגי). הפער בין מועד מינוי הסוכן (14.8.2011) לבין מועד שיגור הפקס
28 (2.10.2011) אינו מלמד על זיוף (כנטען בס' 114 לסיכומי התובעים). במכתב של
29 המבוטחים לחב' הביטוח נרשם כך (בנספחי יב' הנ"ל):
30 "אנחנו דורשים לבטל את פוליסת הביטוח בריאות שמספרה 9722003-5 ולהחזיר
31 לנו את כל כספנו אשר שילמנו בגין פוליסה זו בגלל בזמן שהסוכן שלכם (גאורגי)
32 מילא את הצהרת הבריאות אמרנו לו שעברתי ארוע התקף לב ואשתי עברה ניתוח
33 הסרת תוספתן והסרת שקדים. עד היום לא קיבלנו את הפוליסות מהסוכן למרות
34 בקשותנו הרבות עד פנינו אליכם באופן עצמאי גילינו שהצהרות הבריאות לא
35 נאמנות להצהרות הבריאות האמיתיות שלנו.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 אנחנו רואים בזה מרמה מצד סוכן הביטוח שלכם ולאור המצב הנתון דורשים
2 החזר כספי מלא מהיום הראשון של הביטוח כולל הצמדה".
- 3 אלכסנדר חזן הצהיר כי מדובר בלקוח של דורות משנת 2002, המחדש פוליסות
4 מעת לעת. מר חזן אישר כי המבוטח פנה אליו באוגוסט 2011 בבקשה לבדוק עבורו
5 מדוע נגבו ממנו פרמיות לחב' ביטוח הראל. הלקוח טען שמעולם לא ביקש לערוך
6 את הפוליסה בהראל וביקש לבטלה, וכן כתב תלונה כנגד מגן. בנוסף, הלקוח ביקש
7 מדורות לערוך לו פוליסה לביטוח תאונות אישיות ביום 14.8.2011 (ר' ס' 11.11
8 לתצהיר חזן בבקשה 4). הוגשו העתק הפוליסה משנת 2002 (נספח 29), והעתק
9 הפוליסה החדשה משנת 2011 (נספח 30). תצהירו של מר חזן לא נסתר. המבוטח
10 לא זומן להעיד.
- 11 ה. **דיקובסקי מרק (5)** – מר גיאורגי טען שמדובר בלקוח של מגן שעבר לדורות. צורפה
12 בקשה לשינוי סוכן/יפוי כח לקבלת מידע, חתומה ע"י המבוטח, מיום 19.8.2011 –
13 לפני צו המניעה הזמני (נספח יג'). אלכסנדר חזן הצהיר כי אשתו של הנ"ל, גבי
14 מאיה אמירוב, בוטחה באמצעות דורות (ס' 11.12 לתצהיר בבקשה 4). נטען כי הנ"ל
15 פנו לדורות בבקשה לבדוק פוליסות של מר דיקובסקי בחב' הראל – וזה פשרו של
16 הטופס הנ"ל (שם). גם כאן, המבוטח לא זומן להעיד על מהלכיו.
- 17 ו. **רוזנפלד מיכאל (6)** – מר גיאורגי טען כי הנתבעים ערכו תלונה שנשלחה לחב'
18 הביטוח הראל (נספח יד' לתצהיר גיאורגי). בתלונה (שקדמה לצו המניעה הזמני)
19 נרשם כדלקמן:
- 20 "בחודש מרס 2011 היגיע לביתי "סוכן" וזאת לאחר שיחה טלפונית
21 ממוקד "ארצי לביטוח" אשר אמרו לי שהם שולחים אלי "סוכן" בשם
22 ויקטור לביתי לבדוק פוליסות. במהלך הפגישה הסוכן ציין שהוא עושה לי
23 ביטוח בחברה אחרת, משום שבחברה הכשרה אין מבצעים אטרקטיביים
24 ולכן הוא מעביר לחברת ביטוח "הראל" אשר בה יש מבצעים והטבות.
25 לאחר מסי' חודשים שבהם הייתי מבוטח ולא קבלתי מענה לשאלותיי וכך
26 גם לא קיבלתי את הפוליסות אשר נעשו על שמי, החלטתי לפנות לחברת
27 הראל על-מנת לבטל את הביטוחים. חברת הראל הפנתה אותי לסוכן
28 מטפל נאומוב גיאורגי. בשיחה שלי עם הסוכן הבנתי שרימו אותי!!!
29 דרשתי לבטל את הפוליסות שלי ואף על הבקשות שלי החודש חויב חשבוני
30 בסך 549.90 ₪. הבנתי שה-"סוכן" אשר היה אצלי בשם ויקטור הוא
31 בעצם נציג של סוכנות ביטוח "המגן" הנמצאת בראשון לציון המנוהלת ע"י
32 נאומוב גיאורגי, אשר באופן שגוי ולא מקובל על הדעת שכנעה אותי
33 להצטרף לסוכנות. אני דורש לבטל בדחיפות את כל הפוליסות הקיימות על
34 שמי בחברתכם מתחילת הביטוח!!!".



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 אלכסנדר חזן הצהיר כי מדובר בלקוח של דורות מיום 31.8.20016. הוגש טופס
2 ביטוח במנורה באמצעות דורות (נספח 1 לתצהיר חזן בבקשה 4). מר חזן הצהיר כי
3 המבוטח פנה לדורות בבקשה לביטול פוליסות; הבירור עמו העלה שסוכני מגן פנו
4 אליו ושכנעו אותו לבטל פוליסות של דורות ולעבור לעבוד עם המגן (ס' 11.1
5 לתצהיר חזן בבקשה 4). סוכני דורות המליצו לו להגיש תלונה "לאור הדברים
6 הקשים שהוא סיפר לנו", והוא אמנם התלונן (ס' 11.1 ונספח 4 לתצהיר חזן בבקשה
7 4).
- 8 נראה, אם כן, כי מדובר בלקוח של דורות (לפי טופס הביטוח משנת 2006, נספח 1
9 הנ"ל). המבוטח לא זומן להעיד.
- 10 ז. **סרבריקוב ויקטור (7)** – מר גיאורגי הציג בקשה למינוי מיופה כח מיום 19.1.2012
11 ובקשה לביטול פוליסה בחב' הפניקס מיום 29.5.2012 (נספחי טו' לתצהירו).
12 אלכסנדר חזן הצהיר כי הנ"ל הצטרף לשורות דורות ביוני 2000 (ס' 11.2 לתצהירו
13 בבקשה 4). צורפו העתקי פוליסות (נספחים 5-7 לתצהיר חזן). נראה, אם כן, כי
14 מדובר בלקוח של דורות. התובעים לא הזמינו את המבוטח להעיד על מנת להבהיר
15 את מהלכיו.
- 16 ח. **חולדנקו איליה וחולדנקו סופיה (8-9)** – מר גיאורגי הציג בקשה למינוי סוכן מיום
17 24.1.2012 והודעה שמגן קיבלה מחב' הביטוח בקשר לכך (נספחי טז'-יז' לתצהירו).
18 אלכסנדר חזן הצהיר כי איליה הצטרף לסוכנות דורות כלקוח כבר ביום
19 29.10.2001, וצירף את הפוליסה לביטוח רכב במנורה באמצעות דורות (ס' 11.3
20 ונספח 8 לתצהירו בבקשה 4). מסמך זה, שלא נסתר, מלמד כי חולדנקו איליה היה
21 לקוח של דורות.
- 22 ט. **דינה בוגוסלבסקי (10)** – מר גיאורגי הציג בקשה לביטול פוליסות מיום 20.12.2011
23 (נספח יח' לתצהירו). מועד הבקשה קדם לצו המניעה הזמני. בנוסף והעיקר, הוכח
24 שמדובר בלקוחה של דורות; ר' דיון בענינה להלן, במסגרת התביעה-שכנגד.
- 25 י. **פרונוב אולגה (11)** – מר גיאורגי הציג בקשה למינוי סוכן מיום 10.10.2011, ופניה
26 של חב' הפניקס בענין בקשה זו (נספחי יט' לתצהירו). אלכסנדר חזן הצהיר שמדובר
27 בלקוחה שהצטרפה לדורות ביום 30.9.2009 (ס' 11.6 לתצהירו בבקשה 4). לתצהירו
28 צורפו טופס ההצטרפות לביטוח משכנתא ופוליסה, וטופס הצטרפות לביטוח חיים
29 ופוליסה, המאשרים את טענתו (נספחים 15-16). מר חזן הצהיר כי הלקוחה ביטלה
30 את הפוליסה של דורות (ור' מכתבה נספח 17 לתצהירו); אך מאוחר יותר
31 "התקשרה אלינו ואמרה שבפועל הפרמיה החדשה היתה גבוהה יותר וכי רומתה
32 והיא מבקשת לחדש את הביטוחים שהיו לה קודם אצלנו" (ס' 11.6 לתצהיר וכתב
33 המינוי נספח 18 לתצהירו). תצהירו לא נסתר.
- 34 יא. **אגייב לריסה (12)** – מר גיאורגי טען שהנ"ל הגישה תלונה שנערכה ע"י הנתבעים,
35 וכן בקשה לביטול פוליסה לאחר שעברה לנתבעים (נספחים כ', כא' לתצהירו).



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 אלכסנדר חזן הצהיר כי גב' אגייב הצטרפה לסוכנות דורות כלקוחה ביום
2 20.11.2002, כשביקשה לערוך פוליסת ביטוח משכנתא (ס' 11.7 לתצהירו בבקשה
3 4). צורפה פוליסה לביטוח משכנתא במנורה באמצעות דורות (נספח 19 לתצהיר).
4 צוין כי ביום 27.2.2006 דורות העבירו את המשכנתא לחב' הכשרת היישוב (ס' 11.7
5 לתצהיר הנ"ל ונספח 20 לתצהיר). לפי מסמכים אלה, מדובר בלקוחה של דורות.
6 מר חזן הוסיף כי בשנת 2011 קיבלו הודעה על ביטול הוראת קבע מטעם הלקוחה,
7 ולא הצליחו לשמר את הלקוחה (שם). בהמשך, "הלקוחה פנתה אלינו מיוזמתה
8 כעבור מספר חדשים משלא קיבלה את הפוליסות שלה מסוכנות ה[תובעים] (התגלה
9 בדיעבד שה[תובעים] הם הסוכנים שלה). יתרה מזו, היא קיבלה מכתב דרישה
10 לתשלום מעו"ד של הכשרת היישוב לאור ביטול הפוליסות שלא כדין, כלומר רק
11 ביטלה את ההרשאה לבנק מבלי לתת הודעה מסודרת כנדרש לחברת הביטוח.
12 הלקוחה הבינה את טעותה וביקשה לחזור אלינו" (ס' 11.7 לתצהיר חזן ונספחים
13 21-23 לתצהירו).
- 14 יב. **פינקוסוביץ אלכסנדר (13)** - נספח כא' לתצהירו של מר גיאורגי לא שייך לאדם זה.
15 התובעים צירפו תצהיר של מבוטח זה לבקשה 11, בו נרשם כי הנ"ל מבוטח של מגן
16 ומתלמד של מר גיאורגי, וכי ביום 21.11.2011 התקשר אליו אלכסנדר גולדשטיין
17 וביקש לדבר עמו. הא ותו לא. דברים מעין אלה אינם מלמדים על שידול פסול של
18 לקוחות. מר פינקוסוביץ לא ציין אם מדובר באלכסנדר גולדשטיין הנתבע 3 או
19 באביו. כך או אחרת, אף אחד מהנ"ל לא נחקר בנקודה זו (ר' חקירתו של הנתבע 3
20 בפ' ע' 75-77, וחקירת האב בפ' ע' 89-94).
- 21 יג. **גארי דוידוב (14)** - מר גיאורגי טען: "למר דוידוב לקוח שלנו נערכה פוליסה בחברת
22 הכשרה לאחר מותו. אין לי כל הסבר לכך". צורף נספח כב' - דף פרטי ביטוח חיים
23 של הנ"ל בחב' ביטוח הפניקס דווקא. מר אלכסנדר חזן הצהיר כי עובד זמני של
24 דורות בשם ולאד פליוגין "מעל באופן חמור באמונו וביצע מעשים חמורים ביותר.
25 התברר כי בניגוד להוראותינו הוא פיברק ביטוח לאדם מת... פנינו לחברת הביטוח
26 באמצעות מייל וביקשנו לבטל את הפוליסה עבור המנוח" (ס' 11.8 לתצהירו
27 בבקשה 4). לאישוש טענה זו צורף העתק המייל - נספח 25. נראה כי מדובר בארוע
28 חריג, וכי התקלה טופלה.
- 29 יד. **טחלוב רפי (15)** - מר גיאורגי הצהיר: "ביום 18.12.2011 למיטב זכרוני התקשר אלי
30 לקוח בשם טחלוב רפי ומסר לי שפנו אליו מסוכנות דורות, סוכן בשם אלכס. ואמר
31 שיש עבור רפי כסף בגין פוליסה שסופקה במנורה וכי בחיים לא יקבל את הכסף
32 דרך סוכנות מגן ועל-כך הוא נדרש להתייצב במשרדי סוכנות דורות לצורך המשך
33 טיפול. למחרת היום קיימתי שיחה עם הטלפון שהושאר לנו הגעתי לאדם שהציג
34 עצמו כ"אלכס" שאני מכיר כאביו של הנתבע אלכסנדר גולדשטיין. גם הוא אמר
35 שעל רפי להגיע למשרדי דורות. כאשר הוא נשאל האם ניתן לטפל בעניין באמצעות



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 הסוכן של רפי - נאומוב גיאורגי הוא השיב בשלילה" (ר' גם תצהירו של מר גיאורגי
2 מיום 18.12.11, נספח כג' לתע"ר).
- 3 לא הוברר מהם הכספים בהם מדובר, לאיזו פוליסה הם שייכים, ואם אמנם זו
4 פוליסה שנכרתה באמצעות התובעים. אלכסנדר חזן הצהיר שמדובר במבוטח מס'
5 766 ברשימת המבוטחים שהגישה דורות (ס' 8 לתע"ר). מר טחלוב לא זומן להעיד.
6 אלכסנדר גולדשטיין האב לא נחקר על מבוטח זה (ר' חקירתו בפ' ע' 89-94).
- 7 טו. **יצחקוב יורי, יצחקוב לריסה, בלוגדרנוב ויטאלי, קודנוב (דבורקין) ילנה,**
8 **פרחומובסקי וליודמילה, פורטנוב ליודמילה, גלצקי סרגיי** (ס' 16-22 לטבלה) -
9 מר גיאורגי הגיש בקשות לביטול פוליסות שהגישו מבוטחים אלה; ר' נספחים
10 לתצהירו: כד' (יצחקוב יורי - 31.1.2012), כה' (יצחקוב לריסה - 31.1.2012), כז'
11 (בלוגדרנוב ויטלי - 27.6.2011), כח' (דבורקין ילנה - 21.2.2012), כח' (פרחומובסקי
12 גריגורי וילנה - ללא תאריך), כט' (פורטנוב איגור - 19.3.2012), וכן נספח ל' (גלצקי
13 סרגיי - 7.3.2012). ואולם מסמכים אלה אינם מדברים בעד עצמם, שכן לא הוברר
14 מה היה המניע של כל מבוטח למהלך הביטול. חלק מהביטולים קדמו למועד צו
15 המניעה הזמני (מיום 29.2.2012). אלכסנדר חזן הצהיר לגבי המבוטחים הנ"ל
16 (למעט גלצקי סרגיי) שמדובר בלקוחות של דורות "הרבה לפני ינואר 2011 (המועד
17 שבו שפילמן עזבה את עבודתה אצל התובעים)" (ס' 8 לתצהירו). המבוטחים לא
18 זומנו להעיד כדי להפריך טענה זו או כדי להבהיר את מהלכיהם.
- 19 טז. **וולפסון מריה, וולפסון תמרה** (23-24) - נספחי לא' ו-לב' לתצהירו של מר גיאורגי
20 עוסקים שניהם בוולפסון מרינה (או מריה), נושאת ת.ז. 310953583. לפי פניה בכתב
21 יד, המבוטחת ביקשה לבטל פוליסות בחב' הפניקס "מפני סיבות אישיות שלי".
22 המבוטחת לא זומנה להעיד ולא הוכח כי פעלה מתוך שידול פסול.
- 23 יז. **סטולוב יבגני** (25) - לדברי מר גיאורגי, אלכסנדר גולדשטיין פנה למבוטח זה והגיש
24 בשמו בקשה לפדיון וגבה דמי טיפול (נספחי לג' לתצהירו). מר חזן הצהיר כי מדובר
25 בלקוח של דורות מיום 1.10.2003, שבוטח בביטוח חיים במנורה (ס' 11.1 לתצהירו
26 בבקשה 19). הלקוח ביקש החזר כספים לפי הפוליסה, ומכאן נבעה הפעילות של
27 דורות בענינו (שם). גם כאן, המבוטח לא זומן להעיד.
- 28 יח. **ויקטור ליכט** (26) - מר גיאורגי הצהיר כי מר ליכט סיפר לו שהתקשר אליו אדם
29 בשם אלכס מביטוח דורות ביום 3.7.2012 והציע לפדות פוליסות. מר חזן הצהיר כי
30 מדובר בלקוח של דורות משנת 2003 בביטוח חיים במנורה (ס' 11.3 לתצהירו
31 בבקשה 19). לטענת מר חזן, לא נעשתה כל פניה מצד דורות למבוטח זה (שם). טענה
32 זו לא נסתרה, שכן המבוטח לא זומן להעיד.
- 33 יט. **טטיאנה למוברוזו** (27) - לדברי מר גיאורגי, "הגב' סיפרה לי שקיבלה טלפון מנציג
34 חברת דורות בו הוצע לה לפדות פוליסות קיימות של המבקשים כנגד תשלום עמלה
35 לדורות. ברור כי הנציג נמנע מלציין את הנזק ללקוח ואת כל ההשלכות של פדיון



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 מוקדם". מר חזן הצהיר כי מדובר בלקוחה ותיקה של דורות מאוקטובר 2002,
2 בביטוח חיים במנורה (ס' 11.4 לתצהירו בבקשה 19). נטען כי לפי רישומי דורות, לא
3 נעשתה פניה ללקוחה זו. גם הפעם הטענה לא נסתרה, שכן המבוטחת לא זומנה
4 להעיד.
- 5 כ. **רימה גלנין, ויטלי גלנין (28)** – התובעים הגישו תמלול שיחה בין התובע (שהתחזה
6 למר גלנין) לבין אלכסנדר גולדשטיין, האב (נספח לד' לתצהירו של מר גיאורגי). לפי
7 התמליל, "אלכס" הסביר למר גלנין, לשאלתו, שמדובר בהחזר כסף למבוטח לפי
8 פוליסה לביטוח חיים, מלפני כעשר שנים (ר' בעמוד השני לתמליל). מר גולדשטיין
9 לא אישר את השיחה ולא זכר את הארוע הנטען (ר' חקירתו בפ' ע' 94 ש' 4-12). כך
10 או אחרת, מהשיחה הנ"ל לא עולה שהנתבעים שידלו לקוח של התובעים לעבור
11 לעבוד עמם. התמליל מלמד על שיחה בעלת אופי כללי מאוד. אלכס ציין בשיחה כי
12 הוא נוהג באוטו, ולא מול מחשב, ואין לו פרטים בענין המבוטחים. זאת ועוד: מר
13 חזן הצהיר כי מר גלנין הוא לקוח של דורות (ס' 2 לתצהירו בבקשה 29; ר' גם ס' 5
14 לתצהירו בבקשה 23 וכן את רשימת הלקוחות שצורפה לתצהיר זה, שם מר גלנין
15 מופיע כלקוח 471, בציון מס' ת.ז.). התובעים לא זימנו את מר גלנין להעיד על
16 הפוליסות שבידו, ממתי הוא מבוטח ובאמצעות איזו סוכנות.
- 17 כא. **בינשטוק אלכסנדר (29)** – מר גיאורגי הציג תמלול שיחה בינו (כמתחזה לבנו של
18 מר בינשטוק) לבין פקידה בשם אלה מסוכנות דורות (נספח לה' לתצהירו). בשיחה
19 נשמעת הפקידה מסבירה, כי מר בינשטוק זומן לדורות כדי "לסדר את כל
20 הפוליסה" (בע' 1). בהמשך הוסיפה: "הוא יכול לבוא לבדוק את הפוליסה, אנחנו
21 סוכנות ראשית גם. כי יש נזק בפוליסות, דווקא מי שעשה דרך מגן. לא סתם אנחנו
22 רוצים שאתם תבואו. עושים את זה בשבילכם" (בע' 2). זוהי הערה משמיצה, ואולם
23 בנסיבות הענין אין בה הוצאת לשון הרע, שהרי נאמרה לאזני התובע בלבד. כך או
24 אחרת, לא הוכחה "גניבת לקוחות". לפי עדותו של מר חזן, מדובר בלקוח ותיק של
25 דורות, שרכש באמצעותה ביטוח חיים וביטוח משכנתא ביוני 2006 בחב' הפניקס
26 (ס' 7-9 לתצהירו בבקשה 24). במאי 2011 נערכה לו פוליסה לביטוח חיים בחב'
27 הכשרת היישוב, וזו סולקה מאוחר יותר (ס' 11 לתצהיר שם). מר חזן פירט את סוגי
28 פוליסות, מועדי תחילת ביטוח, מספרי הפוליסות, וזהות חב' הביטוח וכן צירף את
29 מסמכי הביטוח עצמם (נספחים 1-5 לתצהיר שם). התובעים לא הפריכו ראיות
30 אלה.
- 31 כב. **אנה שארי (30)** – מר גיאורגי הגיש הודעה בכתב מיום 5.12.2012 של אנה שארי
32 ודמיטרי שארי, בה הם מציינים שהיו בעבר לקוחות של מגן, ופנו לסוכנות דורות
33 מיוזמתם ומרצונם החופשי (בנספח לו' לתצהירו, ת/2). ההודעה מודפסת על נייר
34 פירמה של דורות, ומכאן ניתן להבין שנוסחה ע"י נציגי דורות. ואמנם, מר חזן
35 אישר כי הודעה זו נוסחה בדורות, והסביר שהדבר נועד לצורך פניה לבית המשפט



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 ב"בקשת שחרור" של שני המבוטחים מתחולת צו המניעה הזמני (ס' 9-11 לתצהירו
2 בבקשה 27). מר חזן הצהיר כי המבוטחים הנ"ל פנו מיוזמתם לסוכנות דורות,
3 וכשנשאלו אם הם לקוחות מגן – השיבו כי אמנם היו בעבר אך אינם עוד, וכי הם
4 מבקשים לעבוד עם דורות (שם). על כן ביקשו את ביטול הפוליסות בהראל (ת/5).
5 ה"ה שארי לא זומנו להעיד על מנת להפריך טענה זו. אין חולק, כי מבוטחים
6 רשאים לבחור את סוכן הביטוח עמו יעבדו, ובתוך כך לנוע בין סוכנים. יש לזכור
7 בהקשר זה, כי הנתבעים הם סוכני ביטוח ותיקים, הפועלים אף הם במגזר דוברי
8 הרוסית.
- 9 כג. **רנה רויזין (31)** – גם כאן, סוכני דורות ניסחו עבור רנה ופבל רויזין הודעה כי היו
10 לקוחות של מגן ופנו מרצונם החופשי לדורות (נספח לז' לתצהירו של מר גיאורגי).
11 גם הפעם, ההודעה נוסחה לצורך פניה של הנתבעים בבקשה לשחרר מבוטח
12 מתחולת צו המניעה הזמני (ס' 12 ונספח 2 בתצהיר חזן בבקשה 27). זהו הרקע
13 לבקשה למינויו של אלכסנדר גולדשטיין כסוכן (ת/4). הלקוחה לא זומנה להעיד
14 ולא הוכח ששודלה לעבור לדורות בהטעייה או בדרכים לא כשרות.
- 15 כד. **בסקין בוריס (32)** – לפי תצהיר המבוטח מיום 30.1.2013 (נספח לח' לתצהיר
16 גיאורגי): "התקשר אלינו אדם שהציג עצמו בשם אלכסנדר גולדשטיין אדם מבוגר
17 בשם נציגות סוכני הביטוח באשדוד אשר הודיע לנו כי אנו חייבים להגיע למשרד
18 באשדוד בשביל לבדוק את התיק הביטוחי כי סוכנות מגן אינה פעילה ונאומוב
19 ויושר נמצאים תחת הליך משפטי וכי כל חברות הביטוח הפסיקו לעבוד עם מגן
20 והגישו נגדם תביעות. אנחנו נבהלנו ולכן הגענו לסוכנות דורות באשדוד שם פגש
21 אותנו מר אלכסנדר גולדשטיין אדם בשנות ה-60 לחייו, שהציג עצמו כסוכן מורשה.
22 הוא ישב איתנו וחזר על כל הסיפור לגבי הפסקת הפעילות של דורות. הוא שכנע
23 אותנו לחתום על מסמכים שונים אולם לא נתן לנו העתק. כאשר חזרנו הביתה
24 סיפרנו לבת שלנו היא מיד התקשרה והתברר שרימו אותנו וכי סוכנות מגן ונאומוב
25 ויושר פעילים ועובדים כרגיל. אנחנו שוב קבענו פגישה עם מר גולדשטיין ובפגישה
26 אמרנו שרימיתם אותנו ודרשנו לקבל בחזרה את המסמכים ולבטל הכל. מר
27 גולדשטיין החזיר רק חלק מהמסמכים וטען שהחזיר הכל. זמן קצר אחרי כן
28 התברר כי התחילו לחייב אותנו בחברת הפניקס מדי חודש לא ברור לנו בגין מה".
29 אלכסנדר גולדשטיין השיב, כי מדובר בלקוח של דורות שרכש ביטוח תאונות
30 אישיות בפניקס ביום 1.7.2010 (ס' 4 לתצהירו בבקשה 28). לדבריו, בסוף שנת 2012
31 התקבלה הודעה מחב' הביטוח על תום תקופת הביטוח – וזה היה המניע לפנייתו
32 למבוטח (ס' 5 ונספח 1 לתצהירו שם). מר גולדשטיין הצהיר כי הוא "הוכח
33 תדהמה" מתצהירו של מר בסקין (ס' 8 לתצהירו שם).
34 מר בסקין לא זומן להעיד ולא ניתן היה לעמתו מול עדותו של מר גולדשטיין.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- כה. **צסיס אנטולי** (33) – מר גיאורגי טען שבמרס 2013 פנו אליו מחב' הראל בענין בקשת הלקוח לקבל מידע, והציגו לו יפוי כח חתום ע"י הלקוח לטובת אלכסנדר גולדשטיין. מר גיאורגי פנה לברר, והלקוח הצהיר שלא חתם על הטופס הנ"ל (נספח לט' לתצהיר גיאורגי). ואולם בחקירתו של מר צסיס התברר כי היה לקוח של הנתבעים! מר צסיס העיד שבעבר (כנראה בשנים 2002-2003) בוטח באמצעות התובעים (פי' ע' 82 ש' 25-26); אך בהמשך עבר לעבוד עם אלכס גולדשטיין, כנראה בשנת 2006-2007 -- הרבה לפני התרחשות הארועים נשוא תובענה זו (ר' עדותו בפי' ע' 84 ש' 25 עד ע' 85 ש' 1 וכן הצעה לביטוח בריאות בפניקס, באמצעות דורות – 1/). התובעים לא לא הפריכו עדות זו.
- כו. **ברדיצ'בסקי סבטלנה** (34) – מר גיאורגי הצהיר כי "בתחילת מאי 2013 קיבלנו בקשה לביטול פוליסות ביטוח חיים/בריאות של הגב' ברדיצ'בסקי. הגב' מבוטחת בסוכנות מגן משנת 2009. על פי טופס הביטול נראה כי הגב' חתמה ביום 8.5.2013 על טופס הביטול". צורף טופס "בקשה לביטול/סילוק בפוליסת ביטוח חיים" מיום 8.5.2013, עליו חתומה לכאורה ברדיצ'בסקי סבטלנה, ואשר מופנה לחב' ביטוח הפניקס (נספח מא' לתצהיר גיאורגי).
- אלכסנדר גולדשטיין הצהיר כי מדובר בלקוחה של דורות שבוטחה במנורה משנת 2003, וכי הלקוחה פנתה מיוזמתה לבקש טיפול בביטול פוליסה שקיימת לה בחב' הפניקס (ס' 4-5 לתצהירו בבקשה 35). מר גולדשטיין הפנה את תשומת הלב לכך שלקוחה מסי' 1089 ברשימות התובעים, בשם ברדיצ'בסקי סבטלנה, נושאת ת.ז. 314492059, ואילו בנספח מא' מופיעה גברת בשם סבטלנה ברדיצ'בסקי הנושאת מספר תעודת זהות אחר: 307223625. אשר על כן, אין לשלול שמדובר בשתי נשים. אף אחת מהן לא זומנה להעיד.
- כז. **לכצ'ין סופיה, לכצ'ין אדוארד** (35) – מר גיאורגי טען כי הנתבעים פנו למבוטח תחילה, ולאחר מכן הגישו בקשת שחרור לבית המשפט. לדבריו, מדובר בלקוחות של מגן משנת 2006 שהיו מרוצים מהטיפול. "הטענה כי לאחר שש שנים פתאום פנו לסוכנות אחרת מיוזמתם אינה נכונה ואינה הגיונית... לא יעלה על הדעת שהמבקשים יבטלו את הפוליסה ורק שבועות אחרי זה יפנו לבית המשפט" (שם). מר גיאורגי הגיש את נספח מב' – בקשה לביטול פוליסת ביטוח חיים בחב' הפניקס, מיום 12.6.2013, חתומה ע"י לכצ'ין אדוארד.
1. אלכסנדר גולדשטיין הצהיר כי אדוארד לכצ'ין בוטח באמצעות דורות משנת 2008 בביטוח רכב, ואשתו גב' סופיה השתמשה במשותף ברכב המבוטח (ס' 5 לתצהירו בבקשה 42). לדבריו, בני הזוג פנו אליו בבקשה לביטול הפוליסה בחב' הפניקס, משום שלפי הנטען הפוליסה המקורית הוחלפה ע"י סוכני מגן שלא ברצונם (ס' 6 לתצהירו). המבוטח לא זומן להבהיר את המניע לביטול הפוליסה. לא הוכח כי הנ"ל שודלו לעזוב את



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 סוכנות מגן. התחרות החופשית וחירות הבחירה של הצרכן מחייבות
2 להכיר בלגיטימיות של המעבר.
- 3 32. מר גיאורגי הגיש מכתבי תלונה שמבוטחים כתבו כנגד סוכנות מגן, בנסיון להוכיח "תחרות
4 בלתי הוגנת" מצד הנתבעים (ס' 14 ג' לסיכומים, ור' למשל תלונתו של רוזנפלד מיכאל
5 בנספח יד' ותלונתה של אגייב לריסה בנספח כ'). הנתבעים אישרו כי סייעו ללקוחות שונים
6 לנסח מכתבי תלונה כנגד מגן (ר' עדותו של מר חזן, פ' ע' 31 ש' 24-26). הנתבעים עצמם
7 הגישו מכתבי תלונה של מבוטחים שונים כנגד מגן (ר' נספחי 11 לתצהיר אלכסנדר חזן:
8 שאולוב ארסן, סמירנוב ולדימיר, חיים מיכאל וסבטלנה, קריביצקי טטיאנה, וולטר גלינה,
9 לויטן טטיאנה ומרק, ישראלוב טטיאנה, בריליאנט ליאוניד, מוניאוביץ טטיאנה, סמוילוב
10 ולדיסלב, נפתלייב אלה, בידרמן לריסה; הוגשו מכתבים נוספים בשפה הרוסית). לשיטת
11 הנתבעים, אין מדובר בתלונות סרק, כי אם בתלונות אמת. מר חזן הצהיר כי לקוחות של
12 דורות פנו אליו לבירור תלונותיהם, "שכן לקוחות אלו היו שלנו, הם הכירו אותנו והיו
13 רשומים כשלנו בחברות הביטוח" (ס' 10 לתצהירו).
- 14 33. התובעים לא הוכיחו שדובר בתלונות מומצאות, אשר לא שיקפו טענות של מבוטחים בזמן
15 אמת. עצם העובדה כי הנתבעים סייעו ללקוחות לנסח ולשלוח תלונות, אין פירושה שתוכן
16 שיקרי. יושם אל לב כי התלונות שוגרו לחברות הביטוח כנמען עיקרי, ובד"כ נרשם עליהן
17 העתק למפקח על הביטוח. מר חזן הציג מספר תשובות של היחידה לפניות הציבור במשרד
18 האוצר, המאשרות כי הפניה התקבלה (ר' נספח 11 לתצהירו: תשובה מיום 15.4.2012 בענין
19 טטיאנה ומרק לויטן; תשובה מיום 14.6.2012 בענין טטיאנה ישראלוב; תשובה מיום
20 15.4.2012 בענין לאוניד בריליאנט; תשובה מיום 14.6.2012 בענין טטיאנה מוניאוביץ;
21 תשובה מיום 16.5.2012 בענין אלה נפתלייב; תשובה מיום 14.6.2012 בענין ולדיסלב
22 סמוילוב; תשובה מיום 14.6.2012 בענין אלה נפתלייב; תשובה מיום 14.6.2012 בענין
23 לריסה בידרמן). פניות של מבוטחים לגוף המפקח הן לגיטימיות, ומלמדות על רצון כן של
24 המבוטח לברר את התלונה לגופה.
- 25 34. התובעים לא העידו ולו מבוטח אחד כדי להוכיח שהתלונה היא כוזבת או שהמתלונן לא
26 ביקש להתלונן. ב"כ הנתבעים-שכנגד טען כי "הבאת לקוחות לבית משפט אינו דבר פשוט או
27 מקובל" (ס' 4 לסיכומי התשובה). ואולם אין מדובר במהלך בלתי אפשרי. יושם אל לב כי
28 התובעים לא נרתעו מהגשת תביעה כנגד מבוטחים (ר' כתב התביעה בת.א. (שלום אשדוד)
29 49911-01-13, נספח 12 לתצהיר חזן).
- 30 35. לא למותר להוסיף ולציין כי תתכן חפיפה מסוימת בין הלקוחות של שני הצדדים. אין חולק
31 כי התובעים התלמדו בעבר אצל הנתבעים (ר' למשל ס' 6 לתצהיר גיאורגי). כאמור, מר חזן
32 העיד שכאשר פנו לדרך עצמאית, התובעים קיבלו מהנתבעים שמות של לקוחות שהתובעים
33 עזרו לגייס בעת התלמדותם (ס' 4 לתצהירו):
34 "משבחרו יושר ונאומב לצאת לדרך חדשה, גולדשטיין ואני אפשרנו להם להעתיק
35 פרטי לקוחות, שהם עזרו בגיוסם בתקופת ההתלמדות בדורות, מתיק הלקוחות



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 הפרטיים שלי בחברות הביטוח כלל ומנורה ואף מתיקי לקוחות פרטיים של גולדשטיין.
2 יודגש כי הלקוחות, שאת פרטיהם אפשרנו ליושר ונאומוב להעתיק, היו מאז ומעולם,
3 וימשיכו להיות, לקוחות של גולדשטיין ושלי בסוכנות דורות. לקוחות אלו מהווים חלק
4 אינטגרלי מתיק הלקוחות האישי שלי והאישי של גולדשטיין. כך ישנה חפיפה מסוימת
5 בין לקוחות שלנו לבין לקוחות יושר ונאומוב. ויודגש, מקור החפיפה בכך שיושר
6 ונאומוב לקחו פרטי לקוחות מאתנו ולא אנחנו מהם".
- 7 36. עדות זו של מר חזן לא נסתרה. ויותר מכך: מר גיאורגי אישר כי בתחילת דרכם, הנתבעים
8 התמקדו בביטוחי חיים ובריאות, ואילו את הביטוח האלמנטרי המשיכו לעשות "תחת
9 דורות" (ס' 8 לתצהירו). מדובר אם כן בעבודה משותפת של הצדדים שנמשכה לאורך שנים.
10 על רקע מגוון סוגי הביטוח האפשריים, אין לשלול כי אותו מבוטח יופיע כלקוח של שני
11 הצדדים, כל פעם בביטוח מסוג אחר.
- 12 37. סיכומה של נקודה זו: לא הוכח כי הנתבעים 2-3 עשו שימוש ברשימת לקוחות של
13 התובעים. לא הוצגה עדות ולו של לקוח אחד שיעיד כי היה מבוטח במגן, ושודל לעבור
14 לעבוד עם דורות.
- 15 38. התובעים העלו טענות נוספות שדינן להדחות. הטענה כאילו הנתבעת 1 העתיקה מהנתובעים
16 נוהלי עבודה -- נטענה בעלמא (ס' 11 לתצהיר מר גיאורגי). לטענתו: "בן אדם שעובד יותר
17 משנה בסוכנות בתפקיד רחב היקף מן הסתם הוא נחשף לרוב תהליכי העבודה ולרוב
18 השיטות בסוכנות, זה טבעי שאדם ידע איך עובד המשרד ואח"כ ילך למתחרים וידע איך
19 לעבוד. היו דברים שהתחילו לעשות אחרי שיאנה הלכה" (פ' ע' 13 ש' 26-28). הדוגמא
20 שהתובע נתן היא: "גילינו שאחרי שהתחילה לעבוד בדורות, התחילו לעשות שיחות
21 טלפוניות למבוטחים, מה שלא היה נהוג שם לפני כן" (פ' ע' 13 ש' 32-33). ואולם שיחות
22 טלפון ללקוחות אינו בגדר חידוש ייחודי, אלא דרך מקובלת לתקשורת עם לקוחות.
23 התובעים אינם יכולים לייחד לעצמם "שיטה" זו.
- 24 39. גניבת מסמכים (ס' 66-68 לסיכומי התובעים): גם כאן מדובר בטענה בעלמא. מר גיאורגי
25 עצמו סבר שטיעון זה הוא "בולשיטי". בס' 34 לתצהירו נרשם כדלקמן:
26 "התברר כי הנתבעת 1 גם גנבה דברים נוספים. הנתבעת 1 הייתה אחראית על הארכיון
27 בסוכנות. היא ניהלה מחברת שבה רשמה את תוכן הארכיון בצורה מסודרת. כאשר היא
28 עזבה היא לקחה או השמידה את המחברת במקום להעבירה למחליפה. אולם זו רק
29 חצי הצרה, לא רק שלא ניתן היה לעבוד בצורה מסודרת אלא התברר כי עם עזיבתה
30 נעלמו מאות מסמכים (!) רובם מקוריים מהארכיון, שאת חלקם חובה להחזיק לפי
31 תקנות האוצר. לפני כן כל מסמך שהייתי מבקש היו מאתרים וכעת מסמכים חשובים
32 רבים מהתקופה שלפני עזיבתה לא נמצאו וברור כי הוצאו מהתיקים. זה בולשיט אבל
33 **אולי כדי להשאיר**" (ההדגשה הוספה).



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

40. התובע לא ויתר על הטיעון שבסעיף 34 לתצהירו, למרות ההערה לפיה מה שכתוב שם "זה בולשיט". בחקירתו הסתבך, כאשר במקום להודות בשגיאה, טען שה"בולשיט" מתייחס לפעולה של הנתבעת: "היא עשתה מן בולשיט בהעברה" (!). כך אמר (פי' ע' 20 ש' 25-27):
- "הכוונה שהבולשיט מה שאתה מתכוון, זה כל המסכת של לקיחה. כשהגיעה מחליפה שלה, היא היתה אמורה להעביר אליה את הארכיון. היא עשתה מן "בולשיט" בהעברה. היא לא העבירה את הארכיון והוא נעלם. המסמכים נעלמו והמחברת גם נעלמה".
41. הסבר מאולץ זה סותר את הכתוב לפי פשוטו. גם לא הובהר: באיזה ארכיון מדובר? אילו מאות מסמכים נעלמו? איני מקבלת את טענת ב"כ התובעים לפיה מדובר בענין שולי (ס' 67 לסיכומיו). גם אם ההערה הנ"ל נרשמה ע"י בא-כח (ס' 67 לסיכומי התובעים), היה על המצהיר להתייחס אליה לגופה בטרם חתם על התצהיר. דברים אלה יורדים לשורש העדות ומקשים לייחס לה מהימנות.
42. לשון הרע (ס' 44-50 לכתב התביעה המתוקן): עילה זו נזנחה ע"י התובעים בשלב הסיכומים (ר' בס' 89 לסיכומי התובעים, בו הם מודיעים שהחליטו שלא לעמוד על עילה זו, נוכח ההליך בבית משפט השלום באשדוד). ככל שהטענה מתייחסת לעריכת "תלונות סרק" בשם מבוטחים (ר' הטענה בס' 1 לסיכומי התשובה מטעם התובעים) – הרי שטענה זו לא הוכחה. ראשית, התובעים לא זימנו אף אחד מהמבוטחים להעיד כדי להוכיח שחתם על תלונה כוזבת. ולהיפך: החתימה על התלונות, כמו גם שיגורן לגורם פיקוח שלטוני, דווקא מחזקים את ההנחה שאין מדובר בתלונות כוזבות. שנית, הגשת תלונה (שאיננה כוזבת) נהנית מהגנה סטטוטורית (ס' 15(8) לחוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965).
43. לסיכום: התביעה העיקרית לא הוכחה, והיא נדחת על כל ראשיה. צו המניעה הזמני מיום 29.2.2012 – מבוטל. התובעים, ביחד ולחוד, יישאו בהוצאות הנתבעים בהליך דנא: 20,000 ₪ לנתבעת 1, ו- 30,000 ₪ לנתבעים 2-3. בפסיקת ההוצאות אני מתחשבת בריבוי בקשות הביניים בתיק. הפקדון שהופקד במסגרת צו המניעה הזמני יחולט לטובת תשלום ההוצאות, ויחולק לפי חלקים יחסיים כדלקמן: 8,000 ₪ לטובת הנתבעת 1, ו- 12,000 ₪ לטובת הנתבעים 2-3.

התביעה-שכנגד

טענות הצדדים

44. בתביעה-שכנגד נטען כי במהלך שנת 2011 החלו הנתבעים-שכנגד "במסע שיטתי לפגוע בשמם הטוב של התובעים, בעסקיהם ובלקוחותיהם" (ס' 7 לכתב תביעה-שכנגד מתוקן). "הנתבעים, עובדים שלהם, שלוחים שלהם... החלו לפנות פעמים רבות תוך התחזות לאחריים ללקוחות התובעים ובדרכי רמיה והטעיה שכנעו אותם לבטל פוליסות ביטוח שערכו אלה באמצעות התובעים" (ס' 8).



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

45. הנתבעים-שכנגד הכחישו את הנטען, והוסיפו כי אין לראות בתביעה-שכנגד אלא מהלך
סקטי (ר' בעיקר ס' 4, 12-13 לכתב ההגנה-שכנגד מתוקן).

התשתית הראייתית

46. אלכסנדר חזן הצהיר על "שיטות פעולה" של פניה מצד הנתבעים-שכנגד ללקוחות דורות
בהתחזות, ובמטרה להמיר את סוכנות דורות בסוכנות מגן. לדבריו (ס' 10 לתצהירו):

"יושר ונאומוב נהגו ליצור קשר עם לקוחותינו. בפנייתם ללקוחותינו הציגו עצמם
יושר ונאומוב, או העובדים שלהם, כסוכנים מטעם דורות ו/או הבטיחו הבטחות
שווא ללקוחות שלנו באמצעות מצגי שווא. לימים, החלו להגיע תלונות רבות
מלקוחותינו, כי גילו בעקבות ביקורים אצלם של "סוכנים" עלומים כי הם משלמים
בכפל עבור פוליסות ביטוח ו/או כי הם מחויבים בתשלום לחברות ביטוח שאינם
מכירים ו/או כי פוליסת ביטוח חדשות שלהם לא הגיעו לידיהם ו/או כי פוליסות
ביטוח קיימות שלהם נתבטלו ללא ידיעתם, ועוד תלונות רבות. תלונות אלו הופנו
אלינו שכן לקוחות אלו היו שלנו, הם הכירו אותנו והיו רשומים כשלו בחברות
הביטוח".

47. לתמיכה בטענות אלה, התובעים-שכנגד הציגו ראיות אובייקטיביות כדלקמן:

א. **זינאידה פסוב**: הצהירה שבשנת 2002 רכשו היא ובעלה פוליסות ביטוח באמצעות
דורות (ס' 2). עדות זו נתמכת בפוליסת ביטוח שצורפה כנספח 3 לתצהיר חזן. העדה
הצהירה כי סוכני מגן העבירו את הפוליסות על שמם, ללא הסכמתה. וכך תארה
את השתלשלות העניינים (ס' 3-13 לתצהירה):

"לפני כשלוש וחצי שנים התקשרה אלי גב' מרים קוגן אשר הציגה עצמה
כנציגת חברת הביטוח מנורה וביקשה להיפגש עמי ועם בעלי על-מנת לשפר את
תנאי פוליסות ביטוח החיים של שמם של בעלי ובני.

במהלך הפגישה הציגה בפני ובפני בעלי גב' קוגן תנאים לכאורה טובים יותר
מאלו שהיו לנו ולכן הסכמנו לחתום בפניה על המסמכים הנדרשים לשינוי
תנאי הפוליסה.

בתום הפגישה הסבירה לנו גב' קוגן כי נוכל לפנות אליה בכל עניין בנוגע
לפוליסות החדשות דרך הטלפון הנייד שלה או לפנות לסוכנות הנמצאת
בראשון לציון ...

אבקש להדגיש כי הגב' קוגן מעולם לא שאלה אותנו ו/או ידעה אותנו כי היא
מעבירה את הפוליסות של בעלי ובני מסוכנות הביטוח דורות לסוכנות הביטוח
מגן. לא הוזכר כלל שמה של סוכנות הביטוח מגן ו/או של נאומוב גיאורגי ו/או
של יושר סמיון.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 לאחר שחלפו כחודשיים מיום פגישתנו ולא קיבלתי את הפוליסות, התקשרתי
2 לגב' קוגן שהפנתה אותי להתקשר למספר הטלפון של סוכנות הביטוח שנתנה
3 לי בפגישתנו. מזכירת הסוכנות הפנתה אותי ליושר סמיון, שביקש להיפגש
4 איתי ועם בעלי.
- 5 לפגישה הגיע דווקא מר נאומוב גיאורגי וכשסיפרנו לו שלא קיבלנו את
6 הפוליסות לידנו וכי בוטל לנו החיוב הכספי עבורה פוליסה של בננו – פסוב
7 אולג, האשים את מזכירתו במחדלים שהביאו למצב זה, אולם מזכירתו כלל
8 לא הייתה באותו יום במשרדו. מר נאומוב הבטיח לי כי יטפל בעניין החיוב
9 הכספי עבור הפוליסה של בננו וכי ידאג להעביר לידי את העתקי פוליסות
10 הביטוח.
- 11 לאחר כ- 4 חודשים במהלכם ניסיתי לברר מה עלה בגורל פוליסות הביטוח ולא
12 הצלחתי, פניתי אל נאומוב והודעתי לו כי ברצוני להגיע לסוכנות הביטוח
13 ולבטל את פוליסות הביטוח.
- 14 מספר ימים לאחר מכן פנה אלי אלכסנדר (סשה) גולדשטיין האב (אביו של
15 אלכסנדר גולדשטיין), וביקש לדעת את הסיבה שבגללה עזבנו את סוכנות
16 דורות. ממנו למדתי, לראשונה, כי ביטוחי החיים שהיו לבעלי ובני הועברו ללא
17 ידיעתי וללא ידיעת בעלי וללא אישורנו מסוכנות הביטוח דורות אל סוכנות
18 הביטוח מגן.
- 19 סיפרתי למר גולדשטיין האב את השתלשלות האירועים כפי שהייתה ולאחר
20 פגישה עמו, ולבקשתי, חזרנו להיות לקוחות של סוכנות הביטוח דורות ועשינו
21 באמצעותם את פוליסות הביטוח של בני ושל בעלי, כפי שהיה קודם.
- 22 **אבקש להדגיש כי לא ידעתי דבר על כך שהגב' קוגן העבירה את הפוליסות**
23 **ביטוח של בעלי ושל בני מסוכנות הביטוח דורות לסוכנות הביטוח מגן וכי לא**
24 **הייתה לי ולבעלי כל כוונה לבצע את המעבר.** אילו היו חושפים בפני את העניין
25 המעבר לסוכנות ביטוח אחרת מדורות, לא הייתי מסכימה לכך ללא עריכת
26 בדיקה מול סוכנות הביטוח דורות.
- 27 אבקש לציין כי בניגוד לשירות משביע הרצון שקיבלתי בסוכנות הביטוח
28 דורות, בסוכנות הביטוח מגן נתקלתי בבעיות רבות, שירות שאינו הולם, לא
29 קיבלתי את פוליסת הביטוח של בעלי ושל בני לידי ואף פוליסת בני היתה
30 בסכנת ביטול נוכח הפסקת העברת התשלומים החודשיים.
- 31 לאחר שחזרנו לסוכנות הביטוח דורות, התקשרו אלי מסוכנות הביטוח מגן,
32 צעקו עלי על המעבר לסוכנות הביטוח דורות ואיימו בהליכים משפטיים כנגדי.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 למרות ההפחדות והאיומים בהם השתמשה סוכנות הביטוח מגן, סירבנו לחזור
2 להיות לקוחותיהם" (ההדגשות הוספו).
3
- 4 ב. העדה סיפרה בחקירתה שנדהמה מהתנהלות סוכני מגן, וכאשר ביקשה לברר עמם
5 מהו המצב הביטוחי, אלה גלגלו אותה מאחד לשני (ר' עדותה בפי' ע' 57 ש' 5-19).
6 ג. **נדג'דה בסנוב**: הצהירה כדלקמן (ס' 3-11):
- 7 "בתחילת חודש מרץ 2011 התקשר אלי אדם שהציג עצמו כסוכן ביטוח
8 וסיפר לי על מבצע שבמסגרתו אוכל לקבל הנחות בתשלומי הפרמיות
9 החודשיות לביטוחי החיים בחברת הביטוח מנורה.
10 שמחתי על האפשרות להוזיל את התשלום החודשי וקבעתי עם הנציג
11 שהתקשר פגישה בביתי.
- 12 במהלך הפגישה הסביר לי סוכן הביטוח כי אוכל לקבל הנחה בת 200 ש"ח
13 בתשלום החודשי. בנוסף, המליץ לי סוכן הביטוח לא להמשיך בפוליסת
14 ביטוח החיים לביתי כיוון שהיא חיילת בשירות סדיר ובמקומה לערוך
15 פוליסת ביטוח חיים לבעלי.
- 16 אבקש להדגיש כי לאורך כל הפגישה לא טרח סוכן הביטוח לציין בפני את
17 העובדה שאינו סוכן של סוכנות הביטוח דורות.
- 18 כמו כן, סוכן הביטוח אמר לי בפגישה כי מעתה ואילך עלי לעשות ביטוחים
19 אצלו בלבד.
- 20 לאחר שהחתים אותי סוכן הביטוח על כל המסמכים ולאחר שהעברתי לו
21 אמצעי תשלום, כאשר היה בדרכו החוצה, אמר לי הסוכן כבדרך אגב
22 שהסוכנות שערכה לי בעבר את פוליסת ביטוח החיים במנורה עומדת
23 ליפול ובגלל זה אנשים לא רוצים לעבוד איתה. אמר והלך.
- 24 רק לאחר שחלפו מספר שעות הבנתי כי סוכן הביטוח לא היה מסוכנות
25 דורות וכי ככל הנראה רימה אותי ולכל הפחות הטעה אותי.
- 26 לאחר מספר ימים, התחזקה אצלי התחושה שסוכן הביטוח רימה אותי
27 והתקשרתי לחברת מנורה על מנת לברר על פוליסות הביטוח. **התברר לי**
28 **כי בוטלו פוליסות הביטוח של ביתי ושלי שנערכו בחברת מנורה**
29 **באמצעות דורות ובמקומן נערכו לי ולבעלי פוליסות ביטוח חדשות**
30 **באמצעות סוכנות הביטוח מגן. כל הזכויות שהיו לי ולביתי שנצברו**
31 **בפוליסת הביטוח הישנה למשך למעלה מ- 7 שנים פקעו ועתה נצטרך**
32 **שתינו לצבור זכויות מההתחלה.**



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 נוכח שקריו ורמאותו של סוכן הביטוח מסוכנות הביטוח מגן, ביקשתי
2 מסוכנות הביטוח דורות להחזיר לבעלותי את הפוליסות הקודמות. סוכנות
3 דורות עשתה כמבוקשי, אולם הזכויות שנצברו לי טרם ביטולן על ידי סוכן
4 הביטוח של סוכנות הביטוח מגן פקעו והתחלתי בצבירתן מחדש.
- 5 אין לי ספק כי אילו סוכן הביטוח של סוכנות הביטוח מגן שהיה בביתי
6 היה אומר לי במהלך פגישתנו כי אינו סוכן ביטוח של סוכנות הביטוח
7 דורות, לא הייתי רוכשת אצלו פוליסות ביטוח חדשות" (ההדגשה הוספה).
- 8 ד. בחקירתה חזרה על הדברים (פ' ע' 49 ש' 4-13):
9 "בשנת 2003 פתחתי ביטוח חיים, גם בשבילי וגם בשביל הבת שלי. וגם חסכון
10 פתחתי. ובשנת 2011 התקשרה אליי אישה ואמרה שאני משלמת המון כסף, שיש
11 הנחה בשביל הביטוח. אמרתי – אני מאוד שמחה. באמת אני משלמת הרבה כסף.
12 הבת שלי היתה בצבא בשנת 2011. הגיע בן אדם, איש צעיר, הוא מסתכל על
13 הביטוח ואמר שהכל ישן, לא עובד, שצריך לעשות הכל מחדש, וגם שבשביל הבת
14 שלי לא צריך ביטוח, שחס וחלילה אם קורה משהו הצבא ישלם. הוא סגר לנו הכל,
15 והוא אף פעם לא אמר שהוא לא מדורות. חשבתי שהוא מדורות. הוא פתח את
16 הביטוח בשביל בעלי, וזהו...".
- 17 ה. עדותה של גבי בסנוב תומכת בעדותו של אלכסנדר חזן בסי' 11.2 לתע"ר, וכן
18 בתצהירו בבקשה 4, ס' 11.10:
19 "בסנוב נדגי'דה: הצטרפה לראשונה לסוכנות כלקוחה ביום 1.8.1999,
20 כשביקשה לערוך עבורה פוליסת ביטוח חיים. הלקוחה עד היום מחזיקה
21 בפוליסת ביטוח חיים באמצעותנו. באוגוסט 2011 הלקוחה באה אלינו
22 לאחר שראינו שהפוליסות הוותיקות שעשתה באמצעותנו במנורה
23 ובהכשרה לאורך השנים, בוטלו. הלקוחה הסבירה כי הובטחה לה, על-ידי
24 גיאורגי נאומוב, שביקר אצלה מספר חודשים קודם לכן, פוליסת ביטוח
25 טובה יותר בחברת הפניקס. הלקוחה היתה מאוד מוטרדת מכך שפוליסת
26 ביטוח החיים של בתה בוטלה ולא נערכה במקומה אחרת, וכן בגלל
27 שלדבריה, הסוכן שהיה אצלה (גיאורגי) נתן לה תחושה לא טובה, בין
28 היתר בשל כך שהשמיץ את הסוכנות שלנו. היא ביקשה שנבדוק עבורה את
29 הפוליסה שגיאורגי מכר לה ומצאנו שזה ביטוח נחות בתנאיו וכיסוייו".
- 30 ו. **דינה בוגוסלבסקי**: הצהירה כך (ס' 2-7):
31 "בחודש יולי בשנת 2010 פניתי אל סוכנות הביטוח דורות וביקשתי לערוך
32 באמצעותה פוליסות ביטוח.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 במהלך שנת 2011 קיבלתי פניה מאדם אשר הציג עצמו כסוכן ביטוח בשם
2 דני פישמן וביקש להיפגש עמי על מנת לבחון את פוליסות הביטוח שנערכו
3 לי באמצעות סוכנות הביטוח דורות.
- 4 דני פישמן הגיע לביתי ולאחר שבחן את פוליסות הביטוח שלי, אמר כי הן
5 אינן תקינות וכי צריך באופן דחוף לבטל אותן ולערוך במקומן פוליסות
6 ביטוח חדשות באמצעות סוכנות הביטוח מגן. כששאלתי אותו האם
7 אמשך להיות מחויבת בגין פוליסות הביטוח הישנות שלי שנערכו לי
8 באמצעות סוכנות הביטוח דורות, ענה לי דני פישמן במפורש שלא.
- 9 למרות תשובתו, לאחר כחודש ראיתי שהחייב בגין פוליסות הביטוח
10 הישנות שלי ממשיך לצד החייב בגין פוליסות הביטוח החדשות שנערכו לי!
11 בשל כך, פניתי לסוכנות הביטוח דורות וביקשתי שיעזרו לי לבדוק מהן
12 פוליסות הביטוח החדשות שערך לי דני פישמן בחברת הביטוח הפניקס.
13 גיליתי כי ישנה פוליסת ביטוח מבנה על שמי, אותה מעולם לא ביקשתי
14 ולא ידעתי קודם לכן על קיומה, וכי היא נושאת חוב ע"ס 158 ₪.
- 15 כך הבנתי שסוכן הביטוח דני פישמן מסוכנות הביטוח מגן רימה איתי
16 ושיקר לי ולכן החלטתי לחזור להיות לקוחה של סוכנות הביטוח דורות.
17 במקביל, הגשתי תלונה לחברת הביטוח הפניקס, בה פירטתי את מעשיו של
18 דני פישמן, ביקשתי לבטל את כל הפוליסות שעל שמי בחברת הביטוח
19 הפניקס, דרשתי לבטל את החוב בגין פוליסת ביטוח המבנה שנעשתה לי
20 ללא ידיעתי וכן ביקשתי שלא יקבלו אף בקשה בנוגע אלי שמגיעה מסוכנות
21 הביטוח מגן".
- 22 ז. בחקירתה חזרה על הדברים (פ' ע' 53 ש' 16-21):
- 23 "פעם בא אליי גבר, הוא הציג את עצמו כנציג של חב' הפניקס. הוא שאל
24 אותי אם אני מוכנה להקשיב לו, אמרתי שכן. והוא התחיל לספר לי וזה
25 נמשך 3 שעות. אני הייתי עייפה, אני כבר הייתי מוכנה לחתום על הכל, רק
26 שהוא ילך. למחרת אני צריכה ללכת לעבודה, ואני חשבתי שאין שוני
27 מהותי בין חברות הביטוח. הוא אמר לי שהוא יבטל את דורות ואני אהיה
28 בפניקס, ובעוד חודש שמת לי לב שמורידים ממני כסף גם שם וגם שם, ולא
29 הייתה פוליסה. בחודש הבא אותו סיפור. אני התקשרתי לסוכן הקודם,
30 הוא ביקש ממני להגיע ואמר – שאנחנו נברר. והוא ביקש ממני לכתוב
31 תלונה, ואני כתבתי תלונה".
- 32 ח. עדותה של גב' בוגוסלבסקי תומכת בעדותו של מר חזן בס' 11.5 לתצהירו בבקשה
33 : 4



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 "בוגוסלבסקי דינה: היתה לקוחה שלנו בשנים 2000 ו-2001. היא פנתה
2 אלינו בבקשה לערוך עבורה פוליסת ביטוח בריאות ביום 19.7.2010.
3 הלקוחה חתמה על המסמכים הנדרשים ונפתחה עבורה פוליסת ביטוח
4 בריאות בחברת הפניקס. ביום 30.6.2011 התקבל מייל בסוכנות מהפניקס
5 ובו צוין כי אמצעי התשלום של הלקוחה נחסם על-ידי חברת האשראי.
6 בעקבות הודעה זו פנינו ללקוחה על מנת לקבל ממנה אמצעי תשלום חלופי.
7 בשיחה זו ציינה בפנינו הלקוחה, כי המבקשים פנו אליה ושידלו אותה
8 לבטל את הפוליסה שהייתה לה באמצעותנו ולעשות פוליסה חדשה
9 באמצעותם ולבטל את אמצעי התשלום לפניקס. המבקשים פעלו בדרך לא
10 דרך, תוך פגיעה בלקוחה. במקום לפנות בשם הלקוחה לחברת הביטוח
11 בבקשה מסודרת לביטול הפוליסה, הם הדריכו אותה להפר את תנאי
12 הפוליסה להימנע מתשלום הפרמיה דבר שיוביל בסופו של דבר לביטול
13 הפוליסה, אך קרוב לוודאי גם לתביעה של חברת הביטוח נגד הלקוחה
14 לתשלום חוב הפרמיה. לאחר שיחה לא פשוטה, בה אנו מגנים על שמה
15 הטוב של הסוכנות ושלנו כסוכנים, הלקוחה החליטה לחזור כלקוחה
16 לסוכנות".
- 17 ט. ב"כ הנתבעים-שכנגד טען כי למבוטחות הנ"ל הושגו פוליסות ביטוח טובות יותר
18 ע"י סוכני מגן, וכי הפוליסות החדשות שיפרו את מצבן משמעותית (ס'
19 150.1-150.3, 151 לסיכומיו). ואולם גם אם כך הוא, אין בכך ולא כלום. ההחלטה
20 היא בידי הצרכן. הנטל המוטל על סוכן הביטוח, כספק שירות, לספק לצרכן מידע
21 מלא ואמין, על מנת שבחירתו תהא רציונאלית ותעשה באופן חופשי ומושכל.
- 22 48. שלוש העדויות הנ"ל, שלא נסתרו, מבססות את הטענה כי הנתבעים-שכנגד פנו בחוסר תום-
23 לב ללקוחות דורות, במטרה להעבירם אליהם. הם עשו כן מבלי להבהיר את זהות הנציג (ס'
24 3, 6 לתצהיר פסוב); לעיתים תוך השמצה של סוכנות דורות (ס' 7 לתצהיר בסנוב); לעיתים
25 תוך הותרת אי בהירות ביחס לפוליסות המתבטלות והפוליסות החדשות, או מבלי ליידע
26 בדבר כפל תשלום (ס' 6 לתצהיר פסוב; ס' 9 לתצהיר בסנוב; ס' 6 לתצהיר בוגוסלבסקי
27 ועדותה בפי' ע' 53 ש' 16-20).
- 28 49. מעבר לנדרש יוסף, כי מר חזן הציג תלונות של לקוחות כנגד מגן, שהוא סייע בניסוחן (ר'
29 עדותו בפי' ע' 31 ש' 24-26):
- 30 א. אלה פודרוב: מר חזן הצהיר כי מדובר בלקוחה של דורות, והציג פוליסת ביטוח
31 חיים (ס' 11.3 ונספח 7 לתצהירו). מר חזן צירף לתצהירו מכתב תלונה של
32 המבוטחת לחב' הביטוח הראל, מיום 11.3.2012, בו נרשם כדלקמן (נספח 6
33 לתצהיר, ס' 10-1):
- 34 "בתאריך 11/2011 יצרו עימי קשר מוקד שירות לקוחות ארצי של חברות
35 הביטוח כך בכל אופן הם הציעו את עצמם, אותו מוקד קבע לי פגישה וכך



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 הם אמרו: "אנו שולחים אליך סוכן של חברת הפניקס אשר יבדוק את
2 תקינות הפוליסות מאחר ויצאו הנחיות חדשות וניתן לבצע בפוליסה שלך
3 הנחות בגובה 30%".
- 4 לאחר יומיים הגיע אליי סוכן בשם ולד צ'ילביצקי הפגישה היתה בסביבות
5 השעה 23:30 מאוד מאוחר כאשר כבר הייתי עייפה, הסוכן הזה החתים
6 אותי על הצעות בהם לא ביקש לדעת אפילו את מצב בריאותי!!! החתים
7 אותי על בקשה לביטול הפוליסה שהייתה לי שנים רבות בסוכנות ביטוח
8 דורות ואז רק הבנתי שבעצם הסוכן אינו שייך לסוכנות ביטוח שלי אלא
9 הגיע לעשות לי ביטוחים חדשים לגמרי.
- 10 הסוכן ולד התחיל לבלבל אותי להגיד שהסוכנות שהייתי מבוטחת דרכה
11 היא שקרית ומרמה אנשים, לכן הסכמתי לחתום לו על כל המסמכים דבר
12 שאחר כך הבנתי שהוא שגוי מעצמו.
- 13 אותו סוכן לקח ממני את כל הפוליסות שהיו מסיבה שאמר: "כי ככה
14 צריך" לא השאיר לי פשוט כלום רק כרטיס ביקור עם מס' פלאפון ופקס.
- 15 כששאלתי אותו מהיכן הגיע, כי כבר התחלתי להבין שלא מדובר על
16 הפניקס, הוא אמר לי שהוא מהראל והסכום החודשי אותו אשלם יעמוד
17 על 70 ₪.
- 18 כיום מידי חודש בחודש נגבה ממני סכום של כ- 210 ₪ מחברת הראל
19 והסוכן מתחמק ממני או עונה לי בגסות רבה!!! שהסכום שאנו סגרנו אינו
20 נכון ואני המצאתי אותו.
- 21 לאחר בירורים נוספים שלי, גיליתי שהסוכן לא מגיע מהראל אלא
22 מסוכנות ביטוח המגן הנמצאת בראשון לציון המנוהלת ע"י נאומוב
23 גיאורגי דבר שהוא לא אמר לי בעת הפגישה!!
- 24 לאור הדברים שצוינו מעלה, אבקש לבטל את כל הפוליסות שיש על שמי
25 בחברתכם מתחילת הביטוח!!
- 26 אבקש להחזיר אליי את כל הכספים שנגבו מכרטיס אשראי שלי במרמה!!
- 27 אבקש לא לקבל שום הצעה ולא להפיק שום פוליסה מסוכנות ביטוח
28 "המגן" לא מ- ולד צ'ילביצקי ולא מנאומוב גיאורגי".
- 29 ב. מר חזן הציג מכתבי תלונה נוספים: שאולוב ארסן, סמירנוב ולדימיר, חיים מיכאל
30 וסבטלנה, קריביצקי טטיאנה, וולטר גלינה, לויטן טטיאנה ומרק, ישראלוב
31 טטיאנה, בריליאנט ליאוניד, מוניאוביץ טטיאנה, סמוילוב ולדיסלב, נפתלייב אלה,
32 בידרמן לריסה (נספחי 11 לתצהירו).



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 במכתבים חוזרת התלונה על נסיונות שכנוע של סוכני מגן לבטל פוליסות קיימות
2 שנעשו באמצעות דורות, ללא גילוי מלוא המידע: תוך התחזות לנציגי דורות
3 (שאולוב ארסן, נפתליב אלה); תוך התחזות לנציגי חברות ביטוח (סמירנוב
4 ולדימיר, קריביצקי טטיאנה, ישראלוב טטיאנה); תוך התחזות לכלכלן (חיימוב
5 מיכאל וסבטלנה); תוך הסתרת מידע רלבנטי אודות המצב הביטוחי (ישראלוב
6 טטיאנה, ברליאנט ליאוניד, סמוילוב ולדיסלב, מוניאוביץ טטיאנה, לויטן טטיאנה
7 ומרק, וולטר גלינה, קריביצקי טטיאנה); וכן תוך השמצה של סוכני דורות (בידרמן
8 לריסה).
- 9 50. יש להתייחס לתוכן התלונות הנ"ל בזהירות, הן משום שכותבי התלונות לא זומנו להעיד,
10 והן משום שמר חזן – שהוא בעל-דין – סייע בניסוחן. יחד עם זאת, אין מדובר בראיה
11 שאיננה קבילה. מר חזן רשאי היה להגיש את התלונות להוכחת עצם הגשתן לחברות
12 הביטוח ולמפקח על הביטוח, שהרי הוא עצמו סייע בניסוח ובישור. ודוק: אין חולק כי
13 התלונות נחתמו ע"י לקוחות, והוגשו לגורמים הרלבנטיים (וראו אישור קבלה ביח' לפניות
14 הציבור באגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר – בנספחי 11 לתצהיר חזן).
- 15 51. ב"כ התובעים-שכנגד טען כי "מדובר בשוק חופשי וכל עוד מדובר בפניה לגיטימית, שלא על
16 בסיס רשימות גנובות, כל סוכן רשאי לפנות לכל אדם גם אם הוא מבוטח בסוכנות אחרת
17 ולהציע לו הצעה עניינית" (ס' 149 לסיכומיו). יש לקבל טענה זו. ואולם במקרה כאן, הוכח כי
18 פניות של סוכני מגן ללקוחות של דורות היו נגועות בהצגת מידע חלקי ומטעה, הן במישור
19 זהות הפונה והן במישור תיאור המצב הביטוחי (ור' עדויותיהן של ה"ה פסוב, בסגוב
20 ובוגוסלבסקי שנסקרו לעיל).
- 21 52. התובעים-שכנגד טענו כי "התנהלותם המרמיתית" של סוכני מגן הובילה לביטול הרשאתם
22 ע"י חב' הכשרה (ס' 9 לתצהיר אלכסנדר חזן). ואולם מכתב הביטול, נספח 1 לתצהירו, אינו
23 מפרט את סיבת הביטול. התובעים-שכנגד לא זימנו להעיד עד מטעם חב' הכשרה. טענה זו,
24 לפיכך, לא הוכחה.
- 25 53. התובעים-שכנגד הציגו תלונה שכתב אלכסנדר גולדשטיין ביולי 2011 למר שלמה אייזיק,
26 מנכ"ל יונט, עם העתק למנכ"ל לשכת סוכני ביטוח בישראל, וזאת "בענין פעילותה הלא
27 אתית של סוכנות המגן בראשון לציון בניהולם של נאומוב גאורגי ויושר סמיון" (נספח 2
28 לתצהיר חזן). מר חזן העיד כי מר אייזיק הוא בעל סוכנות ביטוח ומרכז קבוצת סוכנויות (פי
29 ע' 32 ש' 30 עד ע' 33 ש' 1). במכתב נכתב כך:
30 "לאחרונה (במספר חודשים אחרונים) בדקנו אנו בסוכנותינו את אחוזי ביטולי
31 הפוליסות והתגלה כי אחוזים גבוהים מאוד נובעים מעצם התערבותם של מנהלי
32 סוכנות המגן אשר בדרך כלשהי מגיעים אל המבוטחים שלנו ו"מפילים" את הפוליסות.
33 עובדי הסוכנות, לרבות מנהלים, מתחזים לעובדי "דורות" (מציגים את עצמם כד)
34 ומשתמשים בשמה המקצועי ובמוניטין של סוכנותינו ומציעים ללקוחות שלנו פוליסות



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 בחברות אחרות – הראל ופניקס ומנורה מבטחים עמם עובדים כיום מנהלי סוכנות
2 המגן".
- 3 מכתב זה, שנכתב בזמן אמת, מחזק את טענת התובעים-שכנגד בדבר עצם הגשת תלונות
4 מצד מבוטחים כנגד התנהלות סוכני מגן. המסרון שאלכסנדר גולדשטיין שלח למר גיאורגי
5 (ת/6) - "יש לך ד"ש משלמה אייזיק" (ר' עדות הנתבע 3, פ' ע' 75 ש' 33-34) – הוא מתגרה
6 וסר טעם; אך אין לו נפקות לענין הנדון. הוא אינו מאיין את עצם הגשת התלונות, ולא את
7 העדויות של שלוש המבוטחות שנסקרו לעיל (פסוב, בסנוב, בוגוסלבסקי).
- 8 54. ניתן לסכם: מן התשתית הראייתית עולה, כי הנתבעים-שכנגד פנו בחוסר תום-לב ללקוחות
9 של התובעים-שכנגד, ותוך מסירת מידע חלקי פעלו להעבירם לסוכנות מגן. ויודגש: אין
10 פסול בעצם פנייה של סוכן ביטוח למבוטח בהצעה לשכור את שירותיו, וזאת כחלק ממהלך
11 התחרות החופשית. ואולם פניה כזו צריכה להעשות תוך גילוי מידע מלא אודות זהות
12 הסוכן, הפוליסות שמוצע לבטל והפוליסות שמוצע לרכוש. מידע מלא ואמין הוא הבסיס
13 לקבלת החלטה צרכנית מושכלת ולקיום תחרות יעילה והוגנת בין מתחרים.
- 14 55. במעשיהם כמפורט לעיל, הנתבעים-שכנגד הפרו את סעיף 2 לחוק עוולות מסחריות,
15 התשנ"ט-1999: "לא יפרסם עוסק מידע ולא יגרום לפרסום מידע, אשר הוא יודע או שהיה
16 עליו לדעת שהוא אינו נכון, לגבי עסק, ... או שירות, שלו או של עוסק אחר". הגנת סעיף 2(2)
17 אינה חלה כאן, משום שהנתבעים-שכנגד פעלו במודע. המעשים עולים גם כדי "התערבות
18 לא הוגנת", לפי סעיף 3 לחוק עוולות מסחריות: "לא ימנע ולא יכביד עוסק, באופן לא הוגן,
19 על גישה של לקוחות, ... אל העסק, ... או השירות של עוסק אחר".
- 20
21 **הנזק**
- 22 56. מר חזן טען ש"יושר ונאומוב גרמו לביטול פוליסות של למעלה מ- 70 לקוחות שלנו" (ס' 13
23 לתצהירו). הוא פירט רשימה של 26 לקוחות שביטלו פוליסות, ונסיונות מצד דורות לשמר
24 אותם כלקוחות – לא צלחו (ס' 14-15 לתצהירו). איני רואה מקום לפיצוי בראש זה, שכן לא
25 הוכח כי שיקול הדעת של הצרכנים אמנם נפגם. לקוחות שבחרו לבסוף בסוכן חלופי, למרות
26 המאמץ לשימור לקוחות – היו רשאים לעשות כן מכח חופש הבחירה הצרכני.
- 27 57. מר חזן הציג רשימה של 37 לקוחות ש"השתכנעו, לאחר מאמצים רבים מצדנו, להישאר
28 כלקוחות של דורות" (ס' 16 לתצהירו והטבלה שם). עדותו זו לא נסתרה. מר חזן הוסיף כי
29 "חלקם אף הגישו תלונות למשטרת ישראל ולמפקח על הביטוח כנגד יושר ונאומוב לאחר
30 שנתגלו להם מעשיהם" (שם). ואמנם, חלק מהמבוטחים שברשימה חתומים על תלונות כנגד
31 מגן (בידרמן לריסה, בריליאנט לאוניד, וולטר גלינה, ישראלוב טטיאנה, לויטן טטיאנה,
32 לויטן מרק, מוניאביץ טטיאנה, נפתליב אלה, סמירנוב ולדימיר, קרביצקי טטיאנה, שאולוב
33 ארסון, רוזנפלד מיכאל – ר' בנספחי 11 לתצהיר חזן). ברשימה מופיעות, בין השאר, גבי
34 בוגוסלבסקי דינה וגבי בסנוב נדג'דה, שהעידו על הטעייה מצד סוכני מגן (ור' סקירת
35 עדויותיהן לעיל).



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 20722-08-11 גיאורגי ואח' נ' יאנינה ואח'

- 1 58. התובעים-שכנגד זכאים לפיצוי בראש זה. יחד עם זאת, אין לגלגל את מלוא העלויות
2 לשימור לקוחות על הנתבעים-שכנגד, שכן ניתן להניח כי התובעים-שכנגד פועלים באופן
3 שוטף לשימור לקוחות, ושלא בזיקה הכרחית להתנהלות סוכני מגן. על דרך של הערכה, לפי
4 33 לקוחות (שכן 4 מתוך 37 המבוטחים המפורטים בטבלה שבס' 16 לתצהיר חזן הם בני-
5 זוג), ולפי 500 ש"ח עבור שעת עבודה לכל לקוח, יעמוד הפיצוי ע"ס 16,500 ש"ח.
- 6 59. למען הסר ספק, אני דוחה את הדרישה לפיצוי ללא הוכחת נזק לפי סעיף 13 לחוק עוולות
7 מסחריות (ס' 84 לסיכומי התובעים-שכנגד). הוראת-חוק זו מקנה סמכות כללית לפסוק
8 פיצוי ללא הוכחת נזק שלא יעלה על 100,000 ש"ח. אך משהוכחו נזקים קונקרטיים, כמפורט
9 לעיל, יש לפסוק על פיהם. עוד יוסף, כי התביעה-שכנגד בעילה של לשון הרע (ס' 21 לכתב-
10 תביעה שכנגד מתוקף) נזנחה ע"י התובעים-שכנגד בשלב הסיכומים.
- 11 60. אשר על כן, התביעה-שכנגד מתקבלת בחלקה. הנתבעים-שכנגד, ביחד ולחוד, ישלמו
12 לתובעים-שכנגד 16,500 ש"ח, ובנוסף הוצאות משפט: אגרה, שכר בטלת עדים, וכן שכ"ט עו"ד
13 בסך 15,000 ש"ח.

14
15 ניתן היום, י"ח כסלו תשע"ה, 10 דצמבר 2014, בהעדר הצדדים.

16
17 

18 ד"ר איריס סורוקר, שופטת